CARTA DEI SERVIZI

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

DI ARENA PO

Ultima revisione 26/03/2026

Gentile Signora,

Gentile Signore,

con questa pubblicazione abbiamo voluto mettere a disposizione dei Sigg.ri utenti uno strumento informativo sulla nostra organizzazione, sul comfort della vita residenziale, sulla quantità e qualità dei servizi offerti, sulle modalità di accesso, sui progetti e sugli impegni mirati ad un costante miglioramento gestionale.

Solo attraverso un efficace coinvolgimento di tutti gli operatori e dei Signori utenti, finalizzato al perseguimento di obiettivi qualitativamente sempre più elevati, si evidenziano e si risolvono eventuali criticità, in un rapporto di fiducia e collaborazione reciproca nella condivisione di valori comuni.

Nella speranza che i nostri servizi possano essere di Suo gradimento e rivelarsi adeguati rispetto alle Sue esigenze ed aspettative, Le porgo le più vive cordialità.

IL PRESIDENTE

Dr. Luigi Ghisleri

INDICE

1. *La Fondazione*
    - 1.1 *La mission*
    - 1.2 *Ci proponiamo di migliorare i nostri servizi*
    - 1.3 *Principi fondamentali*
    - 1.4 *Carta dei diritti dell'anziano*
    - 1.5 *Accreditamento*
    - 1.6 *L'organigramma*
    - 1.7 *RSA Arena*
2. *I nostri servizi*
    - 2.1 *Modalità di accesso*
    - 2.2 *Ospitalità*
    - 2.3 *Servizi alberghieri*
    - 2.4 *La giornata in fondazione*
3. *Personale*
    - 3.1 *Il nostro personale*
    - 3.2 *Figure professionali*
    - 3.3 *Divise*
4. *Rette*
5. *Customer satisfaction*
6. *Tutela privacy e consenso informato*
7. *Informazioni utili*

La Fondazione

L'Ente trae origine dall'atto di fondazione e di donazione posto in essere dal Conte Franco Cella di Rivara. Eretto in Ente Morale con D.P.R. 19/11/1961 n.1460 sotto forma di I.P.A.B. è stato depubblicizzato con Decreto del Direttore Generale della Direzione Interventi Sociali della Regione Lombardia 17/05/1999 n.° 2871. In data 03.03.2008 l'Ente ha assunto la qualifica di ONLUS.

Fino agli anni 80 la Fondazione ha rivolto i propri servizi prevalentemente a persone anziane autosufficienti; si è in seguito riconvertita accogliendo Ospiti Non Autosufficienti e persone affette da Sindrome di Alzheimer.

Nell'ultimo ventennio, molto significativo, è risultato l'aumento della ricettività e della dotazione organica del personale.

Nel 1998 è stata attivata la sede di Arena Po, più recentemente nel 2011 il nuovo Centro Polifunzionale di Vescovera, successivamente al recupero del complesso residenziale settecentesco, in cui trova sede. La Fondazione dispone oggi di quattro Sedi e si pone all'utenza sul territorio come centro polifunzionale di servizi socioassistenziali e sanitari integrati, grazie anche alla attivazione oltre che delle due Residenze Sanitarie Assistenziali dei tre Centri diurni integrati (a Broni, ad Arena Po e Vescovera), della Comunità Socio Sanitaria per disabili, delle Comunità Alloggio, dell'Hospice, degli appartamenti protetti per anziani, nonché dei Servizi Domiciliari, del Servizio di Fisioterapia aperto all'utenza esterna.

Con determina dirigenziale n. 335 del 23/03/2026 è stata accolta la richiesta dell'Ente di iscrizione nel Registro Unico Nazionale del Terzo Settore ai sensi dell'art. 22 Dlgs 03/07/2017 n. 117.

A seguito di tale iscrizione, l'Ente ha assunto la qualifica fiscale di ETS (Ente del Terzo Settore).

La Mission

La Fondazione Conte Franco Cella di Rivara - ETS è un'azienda di servizi no profit, con natura giuridica di Ente Morale Assistenziale.

La nostra mission è prenderci cura delle persone fragili mettendo al primo posto l'utente.

L'Ente si propone di progettare, sperimentare, realizzare nuove tipologie di servizi sociali come risposta alle esigenze dell'utenza e nel rispetto di una sempre più efficace integrazione nell'ambito della rete dei servizi sul territorio.

Obiettivo di ogni singolo operatore è:

- Promuovere il costante miglioramento della qualità del servizio fornito
- Assicurare la massima soddisfazione possibile dell'utenza
- Perseguire il migliore equilibrio possibile tra gli aspetti di efficienza e razionalità nell'impegno di risorse, e gli aspetti di umanizzazione del servizio.

Nel rispetto della programmazione della Regione Lombardia, questa azienda tende a rispondere ad un'importante sfida: promuovere l'attivazione di servizi nell'ambito del settore socio-assistenziale sanitario, assicurando la fruibilità e la diffusione dei medesimi, in modo omogeneo, sul Territorio Oltrepadano, Provinciale e Regionale, grazie anche a rette giornaliere competitive, tutelando l'interesse dell'utenza.

Ci proponiamo di migliorare la qualità dei nostri servizi…

… intraprendendo un processo di evoluzione aziendale, dove la qualità del servizio erogato, inteso come soddisfazione del cliente, è l'obiettivo primario di tutta l'organizzazione,

… affrontando le problematiche esistenti e gli obiettivi strategici prioritari, elaborando progetti volti al miglioramento della qualità dei servizi e della produttività,

…sviluppando tra gli operatori la cultura della qualità attraverso l'attuazione di un piano di miglioramento che espliciti gli obiettivi generali della Fondazione,

…adeguando l'organizzazione delle attività la gestione delle risorse ai bisogni dell'utenza,

…garantendo il coordinamento tra le diverse fasi assistenziali e le diverse professionalità, nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed equità,

…promuovendo il mantenimento, lo sviluppo delle conoscenze e delle competenze delle molteplici professionalità che operano nell'ambito dell'Ente, attraverso iniziative di formazione e di aggiornamento.

L'Ente si fa garante dell'applicazione e dell'osservanza

dei seguenti principi fondamentali

EGUAGLIANZA: "*L'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dei clienti garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato. L'eguaglianza va intesa come divieto di qualsiasi discriminazione, non giustificata e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni dei clienti".*

*…L'ente fa proprio tale principio…*partendo dal presupposto che eguaglianza non significa uniformità del servizio, ma piuttosto, una diversificazione del medesimo, perché è solo riconoscendo le diversità dei bisogni e delle specifiche condizioni iniziali che si può passare da una eguaglianza formale ad un'eguaglianza sostanziale, considerando ciascun cliente/utente come nella sua singolarità e programmando le attività in modo personalizzato con l'ausilio di piani assistenziali e terapeutici individualizzati.

IMPARZIALITA': *"I soggetti erogatori hanno l'obbligo di inspirare i propri comportamenti nei confronti dei clienti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità."*

*…L'ente fa proprio tale principio…*eliminando ogni possibile forma di discriminazione che possa escludere o limitare l'accesso a chi ne abbia diritto, garantendo il rispetto dei criteri stabiliti per l'ammissione ai servizi erogati.

CONTINUITA': *"L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Le eventuali interruzioni devono essere regolate dalla normativa di settore. In tali casi i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare ai clienti il minor disagio possibile".*

*……L'ente fa proprio tale principio…*garantendo un servizio di assistenza continuativa, 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno. Nell'ambito di prefissati momenti di verifica dei piani assistenziali individualizzati si garantisce la necessaria continuità delle prestazioni socio-assistenziali e sanitarie ed al contempo vengono mantenuti costantemente aggiornati (anche attraverso l'ausilio di specifico supporto informatico) i piani individualizzati in funzione dei cambiamenti nello stato di salute dell'ospite.

DIRITTO DI SCELTA: *"Il cliente ha diritto di scegliere fra i diversi soggetti erogatori ove ciò sia consentito dalla legislazione vigente- in particolare per i servizi distribuiti sul territorio."*

…L'ente fa proprio tale principio…rispettando e promovendo l'autonomia del cliente/utente, impegnandosi anche a ricercare e ad offrire opportunità di integrazione e di flessibilità per l'erogazione dei servizi nell'ambito territoriale di riferimento.

PARTECIPAZIONE: *"I soggetti erogatori devono garantire la partecipazione del cliente alla prestazione. Il cliente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il cliente può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio."*

…L'ente fa proprio tale principio…promovendo procedure semplici e trasparenti al fine di migliorare la qualità degli Standard dei servizi erogati, garantendo la partecipazione viva e costante dell'utenza. Formazione ed aggiornamento, in termini di crescita professionale, sono costantemente garantiti e finalizzati anche al miglioramento dei rapporti con l'utenza. Inoltre, la Fondazione mette a disposizione di tutti gli Ospiti e dei famigliari, appositi moduli per raccogliere la segnalazione di eventuali disservizio e/o suggerimenti.

EFFICIENZA ED EFFICACIA: *"Il Servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia"*

…L'ente fa proprio tale principio…attraverso la periodica verifica circa il perseguimento o meno, degli obiettivi di miglioramento inerenti la salute e le cure degli ospiti-utenti. Inoltre obiettivo di breve periodo dell'Ente è il miglioramento quali quantitativo dei servizi erogati attraverso un'attenta e rigorosa pianificazione gestionale amministrativa.

Carta dei diritti dell'anziano

La persona ha il diritto	*La Fondazione e le Istituzioni hanno il dovere*
di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
di vivere con chi desidera.	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
di avere una vita di relazione	di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana

Applicazione Decreto Legislativo 231/2001

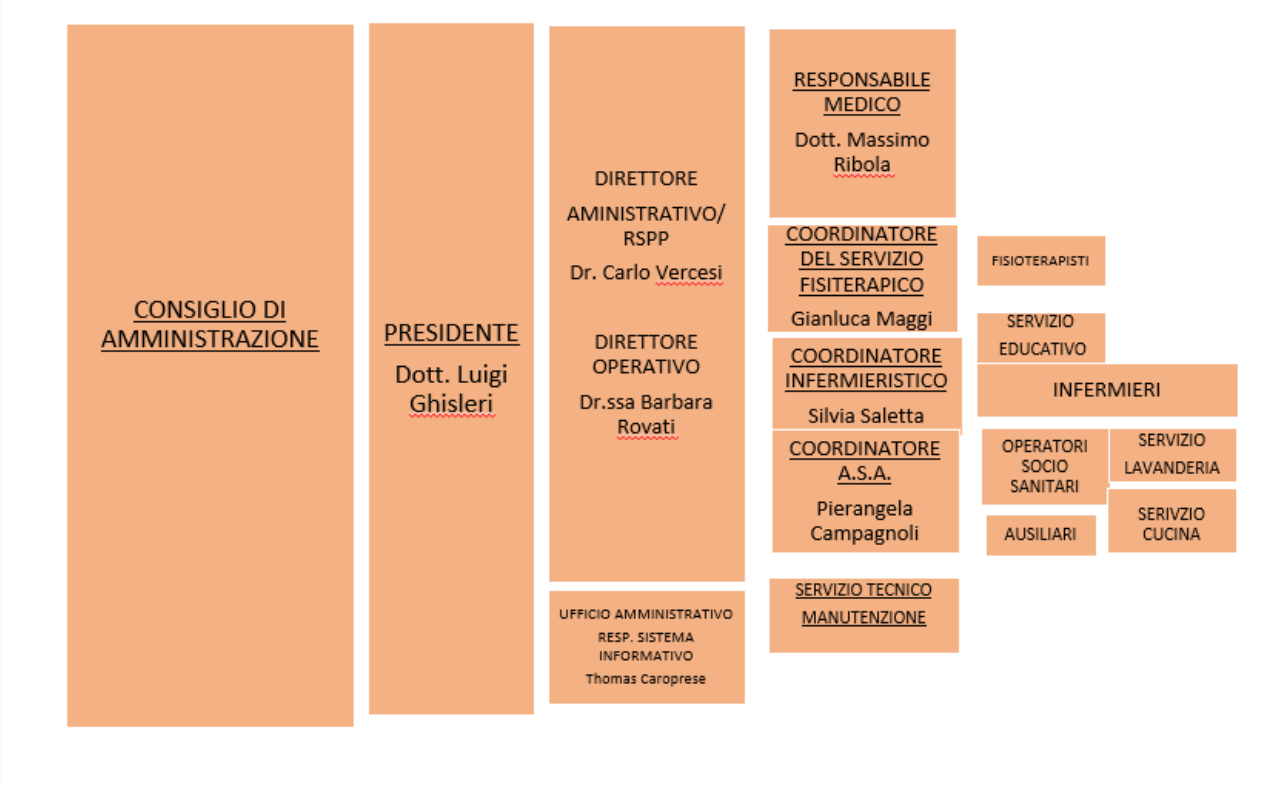
Il Consiglio di Amministrazione dell'Ente (con deliberazione n° 30 del 13/12/2012) ha dato compiuta attuazione al Decreto legislativo 8 giugno 2001 n° 231 adottando modelli organizzativi adeguati alla prevenzione di reati. L'organismo di vigilanza è rinnovato con delibera del consiglio di Amministrazione dell'Ente ogni 4 anni.

Possesso requisiti di Accreditamento

ex Dgr. 2569 DEL 31/10/2014

L'Ente Fondazione Conte Franco Cella di Rivara - ETS possiede tutti i requisiti trasversali di esercizio e di accreditamento richiesti dalla Regione Lombardia (declinati nell'allegato 1 – Dgr 2569/2014) sia con riferimento agli aspetti strutturali/tecnologici ed a quelli soggettivi (relativi al legale rappresentante ed ai componenti gli organi di amministrazione, alla forma giuridica ed alla affidabilità economica finanziaria), sia con riferimento ai requisiti organizzativi e gestionali.

Organigramma



RSA Arena Po

Situata in zona semiperiferica, di recente costruzione si sviluppa in più corpi di fabbrica architettonicamente indipendenti, funzionalmente intercollegati con gli spazi ed i servizi comuni.
Al piano terreno sono localizzati n. 4 nuclei residenziali, gli spazi comuni, i servizi collettivi e i servizi generali.
Complessivamente la struttura dispone di 86 posti letto (tutti Accreditati) con camere a uno o due posti letto e tutte dotate di bagno.
Nell'ambito delle diverse articolazioni strutturali degli edifici sono stati realizzati 4 giardini protetti interclusi e di facile accessibilità di cui uno riservato esclusivamente agli ospiti con sindrome di Alzheimer.
Un'estesa area verde circonda l'edificio che gode altresì di ampia disponibilità di parcheggio.
Tutta la struttura è dotata di impianto di condizionamento e ricambio aria primaria e di impianto di ossigeno centralizzato.
Attualmente la struttura ospita utenti non autosufficienti (68 posti letto) e 18 utenti affetti da sindrome di Alzheimer.

ASSISTENZA A PERSONE IN STATO VEGETATIVO

La Struttura dedica n. 1 posti letto ordinari per l'assistenza a persone in Stato Vegetativo, secondo le normative vigenti. In tal caso l'accesso avviene per il tramite degli uffici preposti dall'ATS e previa validazione della condizione di Stato Vegetativo. Il ricovero è a completo carico del Servizio Sanitario Regionale. L'ente si impegna a garantire sia gli standard gestionali previsti dalla D.g.r. 28.12.2012 n. IX/4598, sia la composizione di adeguata equipe multiprofessionale prevista dalla normativa regionale.

I nostri *servizi*

BRONI

- RSA BRONI
- CDI
- ASSISTENZA STATI VEGETATIVI
- COMUNITA' ALLOGGIO
- RSA APERTA
- C – DOM (SERVIZI DOMICILIARI)
- UCP – DOM (SERVIZIO DI ASSISTNEZA DOMICILIARE INTEGRATA VOUCHER CURE PALLIATIVE
- RSA SACRO CUORE
- HOSPICE

VESCOVERA

- VESCOVERA CASA ALBERGO
- VESCOVERA CDI
- VESCOVERA COMUNITA' SOCIO SANITARIA PER DISABILI

ARENA

- RSA ARENA
- CDI
- COMUNITA' ALLOGGIO
- ASSISTENZA STATI VEGETATIVI

Modalità di accesso

La domanda per l'accesso ai nostri servizi è costituita da un Modulo unico composto da:

- richiesta di ammissione da compilarsi a cura dell'interessato o da familiare/ parente di riferimento;
- questionario medico da compilarsi da parte del Medico Curante (deve essere timbrato e firmato in originale dal Medico);
- informativa ex D.Lgs 196/2003 e successive modificazioni (sulla privacy) e formula di consenso per trattamento dati sensibili.

Per le sole ammissioni presso il nucleo Alzheimer occorre allegare diagnosi certa di demenza senile, e si procede alla somministrazione delle specifiche scale test Mini Mental State e U.C.L.A. prima dell'ammissione al nucleo protetto.

Il Gruppo Multidisciplinare effettua i colloqui di pre-ingresso durante i quali viene compilata la cartella geriatrica, e consegnato il protocollo di accoglienza in cui sono indicate le analisi cliniche da effettuare prima dell'ingresso, i documenti da consegnare e tutte le indicazioni utili all'accesso in struttura. Il colloquio viene in caso di necessità eventualmente svolto a domicilio. Durante il colloquio vengono somministrate alcune schede di valutazione (Mini Mental State, ADL e IADL) affinché il Medico in Servizio presso la struttura che accoglie la persona, possa esprimere parere di idoneità all'accoglimento.

Al momento in cui l'Ente è in grado di effettuare l'accoglimento, l'ospite o in sua vece, un familiare consegnare agli uffici amministrativi la documentazione precisata nel sopraccitato protocollo.

In merito alle procedure di accoglienza si fa rinvio all'apposito protocollo consegnato ad ogni utente nella fase di pre-ingresso.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Il Servizio Amministrativo oltre a svolgere le consuete pratiche amministrative e contabili è a disposizione dei Sigg.ri Ospiti per consulenze e servizi di segretariato sociale.
L'ufficio relazioni con il pubblico collocato all'ingresso di ciascuna Residenza Sanitaria Assistenziale, svolge funzioni di accoglienza e di informazione per tutte le tipologie di servizi erogati dall'Ente.
Tale ufficio ha il compito di fornire informazioni a chi accede o contatta telefonicamente le strutture. Rilascia inoltre le certificazioni previste dalla D.G.R. 21 marzo 1997 n. 26316 attestanti le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie e non sanitarie, direttamente dai Sigg.ri Ospiti e/o dai loro parenti detraibili ai fini della dichiarazione dei redditi.
L'ufficio Amministrativo gestisce la lista di attesa, unica per tutte le residenze sanitarie assistenziali, nel rispetto delle modalità di accesso di seguito riportate.
Tiene i rapporti con gli Enti istituzionali di riferimento ed in particolare con i Servizi sociali dei Comuni e del Distretto A.S.L. di appartenenza.

INFORMAZIONE – ACCOGLIENZA – TUTELA – PARTECIPAZIONE

La Segreteria della Fondazione è a disposizione dell'utenza per fornire informazioni relative alle modalità di presentazione, accoglienza, ritiro pratiche, documentazione, segnalazioni di disfunzioni o disservizi. Il riscontro a tali segnalazioni dovrà essere reso dall'ufficio medesimo nel più breve tempo possibile e comunque non oltre giorni 20.
L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è a disposizione di coloro che ne fanno richiesta per l'effettuazione di visite guidate alle strutture.
Gli Uffici Amministrativi sono aperti al pubblico secondo il seguente orario:

Lunedì – Venerdì

dalle ore 08.00 alle ore 12.00
dalle ore 14.00 alle ore 17.30

Sabato

dalle ore 08.30 alle ore 12.00

LISTA D'ATTESA

L'Ammissione presso le strutture dovrà essere preceduta da presentazione di formale domanda da parte del richiedente, da compilarsi utilizzando preferibilmente il modulo predisposto dall'Ente.
La domanda, una volta valutata favorevolmente da uno dei Responsabili del Servizio Medico sarà altresì esaminata dalla Amministrazione per gli aspetti di carattere amministrativo e/o economico e potrà essere accolta dalla stessa Amministrazione nel rispetto delle seguenti priorità:

1. Residenti nei Comuni di Broni e Arena Po;
2. Residenti in uno dei Comuni costituenti il Distretto Socio Sanitario di Broni Casteggio.
3. Residenti in altri Comuni della Provincia di Pavia;

Altre provenienze
Fatte salve le priorità per i residenti in Broni, in deroga al criterio cronologico, saranno valutate con criterio preferenziale le richieste di ospitalità relative a casi sociali e/o a soggetti particolarmente svantaggiati.
Si precisa che a seguito di segnalazione da parte dei responsabili dei servizi medici dell'Ente verranno considerate in deroga ai criteri di cui sopra le richieste di trasferimento di persone già ospitate presso altre U.D.O gestite dall'Ente.

Si precisa che l'ammissione presso la RSA rimane comunque subordinata alla sussistenza di condizioni di pertinenza in merito alla classificazione funzionale dell'Ospite con riferimento al posto letto di volta in volta disponibile.

MODALITA' DI DIMISSIONE

Il ritorno del posto letto alla disponibilità della Fondazione, sia per cause di trasferimento presso altre strutture, sia per dimissioni o per cause naturali, comporta la sospensione del pagamento della retta e la restituzione della retta eventualmente già pagata, con decorrenza dal giorno successivo a quello in cui si è liberato l'alloggio. La restituzione delle quote di retta non usufruite potrà avvenire previa compilazione e sottoscrizione da parte degli aventi diritto, dell'apposito modulo disponibile presso l'Ufficio Amministrativo della Fondazione; il diritto di ottenere la restituzione delle quote di retta già pagate e non usufruite, sarà esercitabile entro trenta giorni dall'ultimo giorno in cui è stato effettivamente utilizzato il posto letto; decorso tale termine dovrà intendersi prescritto.

L'ospite sarà libero di dimettersi in qualsiasi momento dalla Residenza Sanitaria Assistenziale.
Le dimissioni volontarie dell'ospite dovranno peraltro essere comunicate in forma scritta all'Amministrazione con almeno dieci giorni di preavviso; in difetto sarà dovuto il pagamento della retta per tutti i giorni di mancato preavviso, fino al limite massimo di dieci giorni.
In caso di dimissioni, il diritto alla restituzione della retta giornaliera già pagata e non usufruita, sarà riconosciuto con le modalità di cui sopra, solo se saranno decorsi almeno 10 giorni di preavviso; in difetto la Fondazione decurterà l'importo da restituire della somma corrispondente alla retta giornaliera per ogni giorno di mancato preavviso.

ORARIO DI ACCESSO AL PUBBLICO – ORARIO DI FUNZIONAMENTO DELL'UNITA' D'OFFERTA

Le visite ai Sigg.ri Ospiti sono consentite con ingresso libero dalle ore 9,30 alle ore 20,00 in quanto costituiscono motivo di conforto e di sostegno. Si richiede tuttavia, ai visitatori tutti, un comportamento non costituente motivo di affaticamento o disturbo, sia per l'Ospite che per i compagni di camera. La struttura è aperta 365 giorni l'anno.

La nostra assistenza

Per ogni ospite-utente vengono definiti Piani Assistenziali e Progetti Terapeutici Riabilitativi individualizzati, grazie ad una valutazione delle équipes interdisciplinari interne. Tali équipes, elementi essenziali dell'organizzazione, sono gruppi di lavoro multiprofessionali, afferenti ad ogni nucleo residenziale che si riuniscono periodicamente con il compito di stilare i Piani Assistenziali Individualizzati e mantenere costante il loro aggiornamento in funzione nelle notevoli e assai mutevoli esigenze dell'utenza.

Tutta l'assistenza viene fornita con l'ausilio da parte di tutti i servizi, della Cartella Socio-Sanitaria Informatizzata.

IL SERVIZIO MEDICO

L'assistenza medica è garantita da Personale Medico e Medico Geriatra ed è integrata da consulenze specialistiche: Cardiologo, Psicologo, Fisiatra, ed altre, qualora ne sia ravvisata la necessità.

Le prestazioni specialistiche non garantite in sede vengono effettuate nei Presidi Ospedalieri territorialmente competenti. Il Servizio Medico dell'Ente provvede direttamente ad effettuare le prescrizioni e le prenotazioni secondo le procedure via via in atto.

Gli ospiti in servizio residenziale usufruiscono dell'assistenza dei Medici dipendenti e /o incaricati direttamente dall'Ente. Tutti i trattamenti di terapia farmacologia sono a carico esclusivo dell'Ente.

IL SERVIZIO INFERMIERISTICO

Gli ospiti usufruiscono di assistenza infermieristica da parte di personale abilitato a norma di Legge continuativamente nell'arco di tutte le 24 ore.
La RSA di Broni e Arena sono sede di tirocini formativi per gli studenti del Corso di Laurea in Scienze Infermieristiche presso l'Università di Pavia Città di Pavia e Policlinico San Matteo.

L'assistenza infermieristica viene erogata anche mediante il supporto di specifici protocolli assistenziali. Tutti i presidi per l'incontinenza ed i presidi monouso per l'igiene personale sono a carico esclusivo dell'Ente. In tutte le strutture è attivo il Servizio di Coordinamento Infermieristico.

IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DI BASE

Composto da ausiliari ed operatori socio sanitari esclusivamente qualificati garantisce sia in ambito residenziale, che semi residenziale o domiciliare igiene e la cura della persona, sulla base di piani assistenziali individualizzati, nel rispetto di protocolli, in coerenza con le disposizioni e le consegne Medico - infermieristiche.
Il personale ausiliario garantisce anche il servizio di pulizia e sanificazione ambientale, gestito direttamente dall'ente e oggetto di monitoraggio e valutazione costante da parte di apposito gruppo di lavoro.

IL SOSTEGNO PSICOLOGICO E LE ATTIVITA' DI EDUCAZIONE - ANIMAZIONE E OCCUPAZIONALI

Il sostegno psicologico viene garantito ai Sigg.ri Ospiti, ai familiari, ed in caso di necessità al personale, grazie alla collaborazione di personale abilitato dipendente dell'Ente.
Nella struttura è attivo un gruppo di educatori professionali - animatori che, in collaborazione e con la supervisione dello Psicologo curano lo svolgersi delle attività educativo – di animazione e occupazionali, che attraverso processi di socializzazione contribuiscono al benessere psicologico e fisico dell'ospite
Il servizio animazione si occupa inoltre di organizzare molteplici iniziative culturali, gite fuori porta, laboratori, cineforum e mostre.
Le gite esterne fanno parte di specifici progetti di gruppo o individuali, spesso in occasione di particolari ricorrenze, festività, oppure qualora si presentino particolari eventi sul territorio. Fra le attività di animazione è prevista altresì la partecipazione a concerti, cinema e teatri. Gli Ospiti in buone condizioni fisiche escono ogni settimana al mercato locale e, con una certa frequenza, partecipano a merende organizzate presso gli agri -turismi della zona.
Sono di competenza del servizio la cura della biblioteca e dell'emeroteca.
Grazie ad una proficua collaborazione con l'Unitre (Università della Terza Età) di Broni da alcuni anni, coloro che lo desiderano possono partecipare, accompagnati dai nostri operatori, a corsi e laboratori di lingua, cucina, pittura, arti grafiche e teatrali. I costi gravano interamente sull'Ente.

IL SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA

L'assistenza religiosa viene garantita grazie alla preziosa collaborazione della Parrocchia di Broni nella persona del Parroco e del Viceparroco. Preziosa è altresì la collaborazione con il Diacono.
L'assistenza viene garantita, sia tramite visite agli ospiti, nelle varie residenze, sia con celebrazioni di Sante Messe presso le cappelle delle residenze sanitarie assistenziali.
Nella struttura è presente una cappella per la celebrazione delle funzioni religiose. Gli orari di celebrazione delle Sante Messe sono esposti presso le Bacheche della Residenza Sanitaria Assistenziale.

IL SERVIZIO DI ASSISTENZA SOCIALE

Il servizio di assistenza sociale viene svolto, con spirito di collaborazione nell'ambito dell'integrazione prevista dal Modello a Rete della Regione Lombardia dalle assistenti sociali del distretto ASL di riferimento e dei distretti limitrofi.
Al buon andamento di tal servizio concorrono gli addetti dei Servizi Medici, i Servizi di Coordinamento e l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.
Un professionista incaricato direttamente dall'Ente è a disposizione dei familiari/parenti per tutte le problematiche inerenti la gestione degli ospiti in condizioni di Stato Vegetativo.

IL SERVIZIO DI RIABILITAZIONE E FISIOTERAPICO

La riabilitazione fisioterapica mira al recupero, al mantenimento e alla riduzione della perdita delle capacità funzionali residue.
A tal fine vengono utilizzati specifici strumenti presenti in tutte le palestre attrezzate dell'Ente ove si svolgono i massaggi e le attività di riabilitazione.
Le prestazioni fisioterapiche vengono garantite da apposito personale qualificato, secondo i Piani di Assistenza Individualizzati redatti e concordati con l'équipe multidisciplinare e con il Servizio Medico dell'Ente.
E' a disposizione degli Ospiti delle R.S.A. uno specialista Fisiatra per valutazioni individualizzate.

IL SERVIZIO GUARDAROBA

E' a disposizione dei Sigg.ri Ospiti un adeguato servizio lavabiancheria e stireria, a completo carico dell'Ente, in grado di soddisfare le esigenze della persona accolta che mantiene, anche in R.S.A., nel rispetto della propria individualità il suo guardaroba personale.
Quotidianamente il servizio lavanderia effettua il lavaggio, la stiratura, il riordino ed il rammendo della biancheria personale dei Sigg.ri Ospiti.
Si rammenta che i capi di "pura lana" possono subire alterazioni in seguito a ripetuti lavaggi. Si declina ogni responsabilità per danni agli indumenti o loro smarrimento dovuti al mancato rispetto di quanto sopra indicato.
Il lavaggio della biancheria piana e delle coperte viene affidato a una ditta esterna.

IL SERVIZIO BARBERIA- PARRUCCHIERE - PEDICURE/MANICURE

II servizio di barberia/ acconciature di base (shampoo, asciugatura e pettinatura) è garantito da personale dipendente dell'Ente ed è compreso nella tariffa applicata.
In merito allo stesso, con l'intento di garantire la massima libertà di scelta ai Sig.ri Ospiti, si prevede peraltro che ogni ospite possa avvalersi delle prestazioni di parrucchiere ed estetista, rese da un professionista specializzato autorizzato dall'Ente, provvedendo direttamente al pagamento delle tariffe concordate con lo stesso dall'Amministrazione della Fondazione (molto contenute rispetto a quelle di mercato). Le prestazioni verranno effettuate, secondo le esigenze, presso l'idoneo locale della struttura.

Il Servizio di parrucchiere (taglio e colore) viene garantito in struttura da apposito professionista.
Il servizio è a carico dell'ospite con tariffe agevolate come da tariffario esposto presso il Servizio.

SOGGIORNI POLIVALENTI

Tutte le strutture sono dotate di soggiorni polivalenti, oltre che per i laboratori e le attività occupazionali vengono utilizzate per incontri interdisciplinari interni, per lezioni di corsi di formazione, nonché per incontri con le rappresentanze sindacali, con gli organismi rappresentativi degli ospiti e/o dei familiari e con i volontari.

SERVIZIO GIORNALI /RIVISTE E DISTRIBUZIONE POSTA

Alla distribuzione di giornali, riviste e della corrispondenza provvedono quotidianamente gli operatori del Servizio di Animazione. I Sigg. Ospiti, se lo desiderano, possono farsi recapitare riviste e quotidiani, solo tramite abbonamento effettuato dall'ospite stesso o dal parente.

SERVIZIO RADIO - TELEVISIONE – TELEFONO

Oltre all'utilizzo degli apparecchi televisivi e telefonici presenti negli spazi comunitari, è possibile, previa richiesta alla direzione, l'installazione dei medesimi in camera. In tutte le strutture è possibile ricevere telefonate dall'esterno il centralino provvederà a dirottare la chiamata sull'apparecchio telefonico cordless in dotazione al nucleo residenziale ove è accolta la persona desiderata.

ANGOLO CAFFE'

L'angolo Bar è attivo presso la RSA. Sono a disposizione dei Sigg.ri Ospiti macchine distributrici di bevande fresche e calde, snack e merende.

SERVIZIO RISTORAZIONE

Il servizio ristorazione viene gestito direttamente dall'Ente con proprio personale qualificato presso le cucine delle R.S.A., nel rispetto delle procedure HACCP.
Il pasti vengono serviti nelle sale da pranzo o, per gli Ospiti che lo necessitano, nella propria stanza, con adeguata assistenza.

Prima Colazione	07.45 - 09.00
Idratazione con bevande fresche o calde	10.30 - 11.00
Pranzo	12.00 - 13.00
L'ora del The e delle Tisane	15.30 - 16.30
Cena	18.30 – 20.00
Camomilla e/o tisane	20.00 – 21.00

I menù vengono predisposti con la supervisione degli Specialisti geriatri, secondo le indicazioni del Servizio di Dietologia dell'ATS Territoriale. Sono articolati sulle quattro settimane e frequentemente diversificati con opportune variazioni stagionali dalla Dietista incaricata dall'Ente. Il menù del giorno viene quotidianamente esposto nelle apposite bacheche. Per la preparazione dei cibi si utilizzano prevalentemente alimenti freschi. La frutta e la verdura viene acquistata ogni giorno da fornitori di fiducia che effettuano la pronta consegna.

In presenza di particolari esigenze cliniche si predispongono menù personalizzati.

E' altresì attivo il Servizio Mensa/Ristorante per il personale.

MENU' TIPO

Colazione: latte, caffè o tè; biscotti o fette biscottate e marmellata;

Pranzo: lasagne asparagi e speck o crespelle ai funghi (alternative: riso in bianco, pasta in bianco o al pomodoro, pastina in brodo, semolino); vitello tonnato o bolliti misti in salsa verde (alternative: prosciutto cotto, pollo lesso, formaggio fresco); patate duchessa o cubetti di zucca (alternative: insalata di stagione, purea di patate, zucchine, fagiolini); frutta fresca e dolce del giorno;

Merenda: tè, budino, torte, yogurt o succhi di frutta;

Cena: zuppa del contadino o agnolotti del plin in brodo (alternative: riso in bianco, pasta in bianco o al pomodoro, pastina in brodo, semolino); parmigiana light o farinata di ceci (alternative: prosciutto cotto, pollo lesso, formaggio fresco); cipolle borettane o cavolfiori gratinati (alternative: insalata di stagione, purea di patate, zucchine, fagiolini); frutta fresca o cotta.

I piatti offerti appagano il gusto oltre a soddisfare ampiamente le esigenze nutrizionali.
In relazione alle prescrizioni dei PAI sono disponibili diete per diabetici, ipercolesterolemie e altre intolleranze alimentari.

La Giornata in Fondazione…

La giornata, nelle nostre residenze, è caratterizzata dai seguenti momenti essenziali in funzione della personalizzazione e della pianificazione dei servizi erogati ai Residenti, nonché dell'organizzazione del lavoro e delle attività quotidiane all'interno della struttura.

LA SVEGLIA

L' igiene personale a seconda dei bisogni individuali, sono indicativamente previste dalle 7.00 alle 9.30.

LA PRIMA COLAZIONE

è servita nelle sale da pranzo (per gli Ospiti che lo necessitano, nella propria stanza con l'adeguata assistenza) dalle 7.45 alle h. 9.00. Successivamente vengono effettuati i controlli e le visite mediche quotidiane, nonché la somministrazione delle terapie e l'effettuazione delle medicazioni.

META' MATTINA

viene servito uno spuntino con bevande fresche o calde, a seconda della stagione, mentre si svolgono le varie attività occupazionali e di animazione programmate. In palestra, nelle residenze e nella bella stagione, all'aperto si svolgono dalle 8.30 alle 12 le attività programmate di fisioterapia e di riabilitazione funzionale individuale e di gruppo.

IL PRANZO viene servito nelle apposite sale (per gli Ospiti che lo necessitano, nella propria stanza con l'adeguata assistenza) *dalle ore 12.00 alle 13.00*
Tutte le attività sono accompagnate dalle costanti cure assistenziali quali l'imboccamento effettuato da tutto il personale socio-sanitario in servizio.

DOPO IL CONSUETO RIPOSO POMERIDIANO, si riprendono le attività del servizio medico e infermieristico e del servizio fisioterapico.

L'ANIMAZIONE E LE ATTIVITA' OCCUPAZIONALI proseguono anche nell'arco del pomeriggio, seguendo la pianificazione delle attività, con i vari laboratori, proiezione e discussione di film, lettura quotidiani, libri e riviste, gare e tornei di giochi di società, gite fuori porta, festeggiamenti vari.

IL THE E LE TISANE, accompagnati da dolci, frutta, yogurt o gelati, a seconda della stagione, è servito dalle ore 15.30.
I familiari, parenti, visitatori incontrano i Sigg.ri Ospiti in ogni momento della giornata e partecipano, come da progetti elaborati dal gruppo interdisciplinare, a tutte le varie attività.

LA CENA viene servita dalle 18.30 alle 20.00 nelle sale da pranzo (su necessità dell'utenza viene servita in camera).

DOPO CENA vengono servite tisane ed in concomitanza delle attività assistenziali e dei controlli serali, inizia, in generale il riposo notturno, mentre tarda per coloro che seguono i programmi televisivi, nei vari soggiorni di residenza.
Nella fascia notturna è presente, oltre al personale ausiliario, personale infermieristico che garantisce adeguata assistenza e il personale Medico è reperibile per qualsiasi emergenza.

Il nostro personale

All'interno della Fondazione, le diverse figure professionali operano in stretta collaborazione, nel rispetto delle singole competenze.
La Direzione è il punto di riferimento sia per le norme che disciplinano i rapporti istituzionali, sia per la gestione complessiva della struttura.
La Direzione mette a disposizione tutte le risorse tecniche, strumentali ed umane previste nella legislazione regionale, nonché tutte le risorse aggiuntive che ritiene necessarie per il raggiungimento dei fini istituzionali.

Le figure professionali presenti nelle nostre unità, in base alle diverse tipologie di assistenza, sono le seguenti:

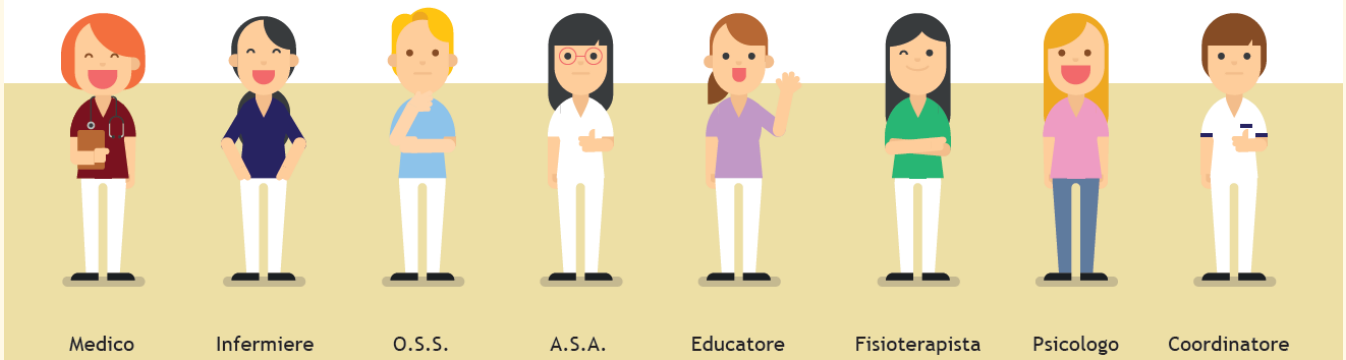
- ***Responsabile medico***, assieme ai suoi collaboratori medici si occupa della gestione clinica, della presa in carico dell'Ospite, della cura e dell'aggiornamento della documentazione socio-sanitaria; supervisiona tutte le attività sanitarie.
- ***Coordinatore di struttura***, collabora con la Direzione e il Medico Responsabile per la definizione dell'organizzazione del lavoro e delle verifiche sul buon funzionamento organizzativo della RSA
- ***Coordinatore fisioterapico*** coordina i processi e il personale riabilitativo
- ***Infermieri***
- ***Fisioterapisti***
- ***Psicologo***
- ***Educatori/animatori***
- ***OSS***
- ***ASA***
- ***Addetti ai servizi generali***

Tutti gli operatori operanti presso l'Ente sono in possesso di qualifica e/o titolo di studio richiesto dal singolo profilo o dalla posizione funzionale occupata all'interno della struttura.
Tutto il personale è dotato di Cartellino di riconoscimento visibile in ogni momento dall'Ospite e dai suoi Familiari che riporta: fotografia, nome, cognome e qualifica.
L'Ente promuove e favorisce la formazione attraverso una analisi dei bisogni ed una pianificazione dettagliata per singole figure professionali.

Tutti i lavoratori sono informati sui rischi a cui sono sottoposti, circa le misure di prevenzione da adottare, l'uso dei dispositivi di protezione individuale direttamente forniti dall'ente, le procedure da seguire in caso di emergenza.
Tutti i lavoratori sono periodicamente sottoposti ad analisi cliniche e a visita medica da parte del Medico del Lavoro incaricato.
L'Ente ha ottemperato agli obblighi di cui al *Testo unico* in materia di salute e *sicurezza* sul lavoro: Decreto Legislativo n. 81 del 9 aprile 2008 per la sicurezza dei lavoratori in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza, per ciascuna struttura, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza e di valutazione dei rischi, nonché effettuando la formazione obbligatoria del personale.

Divise

Ogni operatore all'interno della struttura ha una sua divisa specifica.
Questo le consentirà di individuare con facilità i componenti della nostra equipe assistenziale.



Rette

- SERVIZI RESIDENZIALI –

Residenza Sanitaria Assistenziale di ARENA PO

OSPITI NON AUTOSUFFICIENTI (Indipendentemente dalla Classificazione SOSIA)		OSPITI PRESSO NUCLEO ALZHEIMER	
Camera 2 posti letto	€ 61,00	Camera 2 posti letto	€ 68,00
Camera singola	€ 62,00		

Tutte le rette e tariffe sopraesposte sono vigenti sino al 31.12.2026

All'atto della sottoscrizione del contratto d'ingresso ed ospitalità, verrà concordata la modalità di pagamento della retta mensile dovrà avvenire in via anticipata e quindi entro e non oltre il giorno cinque del mese in corso, tramite bonifico bancario, SEPA o Pos (**non è previsto il versamento del deposito cauzionale**).
Il ricovero dovrà intendersi effettuato di prova, salvo conferma da parte della Fondazione, per una durata di un mese intero dalla data di ingresso. Durante tale periodo dovrà essere verificata dal gruppo interdisciplinare, l'idoneità dell'ospite alla vita comunitaria.
In caso di decesso dell'Ospite successivamente al pagamento della retta per il mese di riferimento, si provvederà, dietro richiesta scritta presso l'Ufficio Amministrativo, alla restituzione delle rette per le giornate non usufruite.
In caso di assenza dell'Ospite, anche in caso di ricovero ospedaliero, non è prevista nessuna riduzione della retta.

Le rette di degenza nella Residenza includono:
- servizi alberghieri (colazione, pranzo, merenda e cena, compresi di bevande, diete personalizzate ed ausilio all'alimentazione);
- servizio di pulizia, sanificazione ambientale e lavanderia piana;
- servizio di lavanderia e stireria di biancheria intima e indumenti personali (ad eccezione dei capi che necessitano un trattamento a secco e/o professionale);
- servizi di supporto (assistenza religiosa, custodia denaro);
- servizi assistenziali e sanitari (assistenza medica, assistenza infermieristica, assistenza socio-sanitaria alla persona, assistenza fisioterapica, assistenza psicologica e di animazione; fornitura di farmaci, parafarmaci, ausili e presidi per l'incontinenza;
- trasporto con ambulanza per esigenze sanitarie valutate dal servizio Medico della Fondazione escluso il primo accesso in struttura e spostamento tra le diverse UdO, dimissioni, visite e controlli per accertamento dell'invalidità, uscite presso Tribunali per richieste di Amministrazione di Sostegno, visite richieste da specialisti esterni.

Le rette di degenza nella Residenza non includono:
- visite specialistiche richieste dall'Ospite o dal parente;
- servizio di parrucchiere, barbiere professionale ed estetista;
- consumazioni ai distributori automatici;
- contributi aggiuntivi per gite;
- servizio funebre;
- servizi non previsti dalla normativa vigente.

CERTIFICAZIONE SPESE DI DEGENZA PER DEDUCIBILITA' FISCALE
Ai Sigg.ri Ospiti/utenti dei Servizi per i quali la quota di spesa sanitaria non è interamente coperta dai Contributi Regionali da accreditamento, verrà rilasciata annualmente (entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi) dichiarazione, attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed a quelle non sanitarie, ai fini della deducibilità fiscale di una quota delle spese sostenute.

RILASCIO CARTELLA SOCIO-SANITARIA
Presso gli uffici amministrativi dell'Ente, è possibile richiedere da parte degli aventi titolo copia della Cartella socio-sanitaria, previa compilazione del modulo firmato dal Ospite stesso o dagli eredi.
La richiesta previa compilazione del modulo può anche essere inviata a mezzo pec.
La copia della cartella socio-sanitaria verrà consegnata entro 30 giorni dalla data di compilazione del modulo.
I costi per la prima copia della cartella socio-sanitaria è a carico dell'Ente, le copie successive avranno il costo di 30,00 Euro, così come previsto dal regolamento dell'accesso agli atti vigente a disposizione sul sito dell'Ente.

Costumer satisfaction

Annualmente, in tutte le unità d'offerta gestite dall'Ente, vengono distribuiti appositi questionari per valutare il grado di qualità percepita dai Sigg.ri Ospiti e/o familiari parenti di riferimento.
I dati raccolti vengono pubblicati in prospetti riassuntivi ed esposti presso la bacheca della struttura.
L'analisi dei medesimi viene effettuata in sede di Consiglio di Amministrazione nella prima seduta utile dopo la rilevazione.
La procedura viene applicata ai sensi delle vigenti normative, insieme al questionario di valutazione dello Stress, sottoposto soltanto al personale.

NUCLEO DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA'
L'Amministrazione ha individuato, nella figura del Direttore Amministrativo e del Direttore Operativo, coadiuvati dai componenti dell'Ufficio di coordinamento delle singole UDO quali Responsabili della gestione dei disservizi, nonché nella valutazione della qualità mediante l'applicazione di appositi indicatori opportunamente elaborati.

RECLAMI, SEGNALAZIONI
La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini, anche al fine di migliorare costantemente le prestazioni e la qualità dei servizi offerti.
Per la raccolta di reclami, segnalazioni e apprezzamenti è possibile richiedere presso l'Ufficio Amministrativo un apposito modulo oppure fare segnalazione telefonica o via mail.
La Direzione ne prende visione e fornisce una risposta entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo.
Una copia del documento è allegato al seguente documento.

Tutela privacy e consenso informato

Gli Ospiti e/o loro familiari sono informati sulle procedure relative al trattamento dei dati personali, in base alla normativa vigente. Gli operatori sono tenuti alla massima riservatezza dei dati personali e sanitari dei Sigg.ri Ospiti. Il Piano Assistenziale Individualizzato viene illustrato ai Sigg.ri Ospiti, ai loro familiari, agli amministratori di Sostegno, dai responsabili della struttura.

Il Consenso Informato è l'accettazione che il paziente esprime a un trattamento sanitario, dopo essere stato informato su modalità di esecuzione, benefici, effetti collaterali, rischi ragionevolmente prevedibili ed esistenza di valide alternative terapeutiche. Il paziente può esprimere il rifiuto al trattamento stesso (dissenso informato al trattamento). L'informazione costituisce una parte essenziale del progetto terapeutico, dovendo esistere anche a prescindere dalla finalità di ottenere il consenso.
Nel caso in cui il paziente sia incapace d'intendere e di volere, l'espressione del consenso va ricercata, previa la formulazione dell'informazione, presso gli aventi diritto quali l'Amministratore di Sostegno, Tutore o chi ne ha la rappresentanza legale.

Polizza assicurativa

Il gestore della RSA ha provveduto a stipulare giusta polizza assicurativa secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

Revisione Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi viene aggiornata annualmente e ogniqualvolta sia necessario apportare delle modifiche alla stessa.

Ultima revisione 26/03/2026

INFORMAZIONI UTILI

Fondazione Conte Franco Cella di Rivara – ETS –
Residenze Sanitarie Assistenziali – "Hospice"
Servizi Socio Sanitari Integrati
Sede Legale e Amm.va: Via Emilia, 328 – 27043 BRONI (Pv)
Tel. 0385 257111

E-mail: info@fondazionecella.it – direzione@pec.fondazionecella.it
P.IVA: 01331740181 C.F.: 84003740184

RSA ARENA Loc. Rile Arena	0385/273430
RSA ARENA Servizio medico	0385/273438
RSA ARENA Ufficio coordinamento	0385/273434
RSA ARENA Servizio fisioterapico	0385/273428
RSA ARENA Servizio educativo	0385/273413

La struttura è ubicata in mezzo al verde a pochi passi dal centro del paese, è raggiungibile in macchina o con altri mezzi privati, A21 uscita Broni/Stradella, seguire la direzione Stradella - Castel San Giovanni. Da Pavia prendere SS 34, superare i comuni di Linarolo, Belgoioso e Spessa.
Usufruendo dei servizi di trasporto pubblici, prendere il pullman linea 95 e scendere ad Arena Po, oppure con il treno fermata Arena Po.

MODULO RECLAMI

Reclamo reso da

☐ Familiare dell'ospite

☐ Altro (specificare)

Motivo del reclamo

Firma _____

B- Gestione del reclamo (parte riservata all'Ente)
Reclamo Fondato : Azioni Intraprese
Esito dell'intervento Reclamo risolto Reclamo non risolto
Reclamo Non fondato Motivazione
Risposta al reclamante (allegare eventuale altro documento)
Risposta al reclamante (allegare eventuale altro documento) E' stata attivata azione correttiva n° _____/_____
Data chiusura reclamo : _____ Firma Direttore_____

QUESTIONARIO QUALITA' RSA ARENA

Gentile Sig.ra,
Preg.mo Sig.re,

Questa Amministrazione desidera proporre un questionario sul grado di soddisfazione dei Sigg.ri Utenti della Rsa di Arena al fine di rilevare se la qualità dei servizi erogati risulti adeguata alle Loro esigenze ed aspettative.

Si vuole così consolidare il rapporto di fiducia e di collaborazione tra questo Ente Morale ed i Sigg.ri Utenti, mediante un Loro coinvolgimento diretto, con l'obiettivo di migliorare ulteriormente la qualità del servizio offerto.

La preghiamo cortesemente di compilare il questionario online cliccando sul seguente link:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeF3MY_zZAjwQ4LqoOdLZmjLcKfvZPqC0w9X2wV0RFij2uMrA/viewform?usp=header

Sarà nostra premura tenere nella dovuta considerazione le eventuali osservazioni e critiche, che vorrà comunicarci.

Si precisa peraltro, che la compilazione del questionario rappresenta una facoltà e non costituisce un obbligo.

Rimanendo a sua disposizione per ogni eventuale chiarimento, ben consapevoli dell'impegno richiestoLe, ci scusiamo per il tempo che Le sottrarremo con la presente iniziativa e La ringraziamo anticipatamente per la gradita collaborazione.

IL PRESIDENTE
Dr. Luigi Ghisleri

Modulo di presa visione

SPAZIO RISERVATO ALLA COMPILAZIONE
PER LA PRESA VISIONE

Il sottoscritto Sig./Sig.ra……
nato a ……., il……in qualità di:

□ Ospite □ Parente/Amministratore di Sostegno □ Garante

dell'Ospite Sig./Sig.ra……

dell'U.d.O. RSA Arena Po attesta a mezzo sottoscrizione in calce alla presente di aver preso visione della Carta dei Servizi di avere letto e compreso le modalità di erogazione del Servizio e di ritenerle adeguate alle proprie necessità e/o aspettative.

Luogo, ……

Data, ……

Firma, ……