

CARTA DEI SERVIZI CDI

	FONDAZIONE ULDERICO SABBADINI ONLUS Via Garibaldi 36 – 46030 Villastrada di Dosolo (MN)		Aggiornamento:
			Rev. Data
	CARTA DEI SERVIZI		5 02.01.2026

INDICE

Premessa	Pag. 3
Brevi cenni storici	Pag. 3
Principi e valori fondamentali di riferimento	Pag. 4
Informazioni utili	Pag. 6
Come raggiungere la struttura	Pag. 6
Il Centro Diurni Integrato	Pag. 7
Figure professionali presenti	Pag. 7
Altre figure presenti in struttura	Pag. 8
Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)	Pag. 9
Servizi erogati	Pag. 9
Descrizione di una giornata tipo al CdI	Pag. 11
Orario di visita dei parenti	Pag. 11
Rette	Pag. 12
Condizioni per l'accesso	Pag. 12
Criteri di formazione e modalità di gestione delle liste d'attesa	Pag. 13
Gestione dell'accoglienza e dell'ingresso	Pag. 14
Ipotesi di dimissioni	Pag. 14
Gestione delle dimissioni o trasferimenti - continuità assistenziale	Pag. 15
Certificazioni fiscali	Pag. 15
Obblighi legislativi	Pag. 15
Carta dei diritti della persona anziana	Pag. 16
Strumenti e modalità per la valutazione del grado di soddisfazione	Pag. 17
Modalità di presentazione di disservizi, reclami e suggerimenti	Pag. 17
Tempistiche e modalità per l'accesso alla documentazione socio-sanitaria	Pag. 18
Allegati	Pag. 18

	FONDAZIONE ULDERICO SABBADINI ONLUS Via Garibaldi 36 – 46030 Villastrada di Dosolo (MN)		Aggiornamento:	
			Rev.	Data
	CARTA DEI SERVIZI		5	02.01.2026

Premessa

Con la stesura della Carta dei Servizi la Casa di Riposo "U. Sabbadini" di Villastrada si propone, nel rispetto di quanto determinato dalla specifica normativa, di stipulare un vero e proprio "patto" con il cittadino/utente attraverso il quale l'Ente si impegna ad assicurare, nell'erogazione del servizio, il rispetto di parametri (standard) di quantità e di qualità, ad informarne i cittadini e ad una verifica costante di quanto promesso, con particolare riguardo al grado di soddisfazione dell'utente.

La Carta recepisce, dunque, quella netta inversione di tendenza che era iniziata con la Legge 241/1990; il rapporto che si instaura tra cittadino e Pubblica Amministrazione non è più di tipo autoritativo ma erogativo e il destinatario del servizio diventa partecipe dell'azione amministrativa e contribuisce ad influenzarne le scelte.

La possibilità di prendere parte al miglioramento della qualità del servizio non si limita al singolo cittadino ma viene estesa anche agli Enti e alle Associazioni che, per legge, lo tutelano in qualità di utente o consumatore.

Per tutto ciò grande rilevanza assume la parte della Carta che riguarda le procedure per attivare forme di tutela in seguito all'inoltro, oltre che di suggerimenti e proposte, anche di reclami contro gli atti o comportamenti che limitano o negano la fruibilità delle prestazioni dovute dall'Ente.

Altro importante principio ispiratore di questo documento è il pieno coinvolgimento degli Operatori nel percorso mirato all'innalzamento qualitativo dell'offerta assistenziale. La formazione e la responsabilizzazione di chi è a più diretta conoscenza delle reali esigenze dell'utente valorizzando un patrimonio umano dal quale non si può prescindere per un risultato di qualità.

La Carta dei Servizi è distribuita all'utenza al momento della domanda o ogni qualvolta venga richiesto quali servizi eroga la struttura.

Brevi cenni storici

L'Istituzione trae origine dalle disposizioni testamentarie di Sabbadini Ulderico, un benestante proprietario terriero che con testamento pubblico del 3 gennaio 1917, fra le altre cose, dispose che parte del suo patrimonio divenisse proprietà di un erigendo Pio Luogo di Cronicità da istituirsi a Villastrada di Dosolo nella sua casa di civile abitazione. Il Pio Luogo di Cronicità avrebbe dovuto accogliere vecchi cronici e poveri della Parrocchia di Villastrada.

Il Testamento stabiliva che i membri del Consiglio Direttivo di Amministrazione dovevano essere quattro di cui tre scelti tra gli eredi e legatari del benefattore e il quarto il Parroco di Villastrada.

Con Decreto del Presidente della Repubblica del 11 luglio 1952 venne eretto in Ente Morale e fu approvato il relativo Statuto. I membri del Consiglio di Amministrazione

 Fondazione Ulderico Sabbadini Onlus	FONDAZIONE ULDERICO SABBADINI ONLUS Via Garibaldi 36 – 46030 Villastrada di Dosolo (MN)	
	CARTA DEI SERVIZI	
	Aggiornamento: Rev. 5	Data 02.01.2026

diventano cinque. Resta come membro di diritto il parroco pro-tempore di Villastrada, un membro viene nominato dal Consiglio Comunale di Dosolo e i restanti tre vengono eletti a vita dai legatari del defunto Ulderico Sabbadini. Lo Statuto prevede inoltre che, nel momento in cui cessano di far parte del Consiglio i membri nominati a vita, questi ultimi verranno eletti dal Consiglio Comunale di Dosolo.

Attualmente, unico membro di diritto resta il parroco pro-tempore di Villastrada mentre i restanti quattro Consiglieri sono nominati dal Consiglio Comunale.

Nel 1997 è stato attivato al suo interno un Centro Diurno Integrato.

Tra il 1998 e il 1999 la Struttura è stata oggetto di completa ristrutturazione grazie ad un finanziamento regionale (FRISL).

Dall'1 gennaio 2004 la Casa di Riposo di Villastrada, in forza della legge regionale 1/2003 si è trasformata in persona giuridica di diritto privato- Fondazione - ed ha altresì attivato le pratiche relative al riconoscimento della qualifica di Onlus.

Si tratta di un importante cambiamento della forma giuridica dell'ente che, da persona giuridica di diritto pubblico ha acquisito la personalità giuridica privatistica.

Principi e valori fondamentali di riferimento

I principi ed i valori che ispirano i programmi, le attività e l'organizzazione della struttura, nonché l'attività degli Operatori, i rapporti con il cittadino utente, i risultati da conseguire, nel rispetto di quanto previsto dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, sono i seguenti:

Uguaglianza: i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti gli utenti. Nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. L'uguaglianza non è assolutamente da intendersi come uniformità ma è sempre salvaguardata l'individualità del singolo ospite.

Imparzialità: nell'erogazione del servizio gli Operatori garantiscono agli utenti un comportamento obiettivo, imparziale e neutrale.

Continuità: l'organizzazione della Casa di Riposo garantisce la continuità e regolarità delle prestazioni, assicurando nelle 24 ore un ottimale livello di assistenza. Eventuali casi di emergenza dovranno essere tempestivamente affrontati per procurare agli utenti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta: viene garantito il rispetto sovrano del principio di scelta, se espresso dall'interessato e nei limiti consentiti dalla normativa vigente.

 Fondazione Ulderico Sabbadini Onlus	FONDAZIONE ULDERICO SABBADINI ONLUS Via Garibaldi 36 – 46030 Villastrada di Dosolo (MN)	
	CARTA DEI SERVIZI	
	Aggiornamento:	
	Rev.	Data
	5	02.01.2026

Territorialità: le residenze per anziani si pongono quale vera e propria casa del cittadino anziano, favorendo legami e collegamenti con il tessuto urbano in cui sono situate. Inoltre sostengono con varie iniziative la volontà dell'ospite di mantenere in modo continuo rapporti e relazioni con amici e parenti, con ambienti vitali del suo passato nonché con servizi e strutture di sua conoscenza.

Qualità della vita: Le residenze per anziani si pongono quale obiettivo della propria attività, oltre l'assistenza e la cura dell'anziano, il miglioramento della qualità della sua vita, qualora le condizioni di disagio o di disabilità ne impediscano la permanenza al proprio domicilio. Per il raggiungimento di questo obiettivo la residenza si avvale ove possibile del contributo diretto e della partecipazione dell'anziano e del suo nucleo familiare, ricercati e promossi mediante il coinvolgimento, l'informazione e la possibilità di esprimere il proprio giudizio.

Partecipazione: l'utente ha diritto di partecipare e di contribuire al miglioramento della qualità delle prestazioni che gli viene erogata mediante osservazioni, suggerimenti e critiche. La Casa di Riposo si impegna ad esaminare e a dare riscontro a tali istanze. L'utente ha inoltre diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo riguardano, in possesso dell'Ente, con le modalità previste dalla Legge 7 agosto 1990, n. 241.

Sussidiarietà e cooperazione: La residenza si pone come elemento della più generale "Rete dei Servizi", definita dal piano di Zona, partecipando con le proprie strutture e le proprie risorse professionali; favorisce la collaborazione con le organizzazioni di volontariato e gli organismi di tutela dei diritti, concordando con essi iniziative volte a migliorare la qualità della vita dell'anziano e a promuovere la solidarietà sociale. Gli accordi sono formalizzati da specifiche convenzioni che consentono ai volontari di offrire un servizio di sostegno e compagnia all'anziano, integrativo, e non sostitutivo dei compiti istituzionali e delle competenze attribuite al personale dipendente.

Efficacia, Efficienza ed Economicità: il livello delle prestazioni è sempre garantito mediante un utilizzo razionale delle risorse a disposizione ed una costante verifica del rapporto qualità-quantità dei servizi/spesa sostenuta. Tutti gli Operatori, a tutti i livelli, si impegnano ad evitare sprechi di tempi, denaro e mezzi.

Informazioni utili

FONDAZIONE ULDERICO SABBADINI ONLUS
CENTRO DIURNO INTEGRATO "IL GIRASOLE"
Via Garibaldi 36 - 46030 Villastrada di Dosolo (MN)
Uffici: Tel. 0375.838088 - Fax 0375.89823

 Fondazione Ulderico Sabbadini Onlus	FONDAZIONE ULDERICO SABBADINI ONLUS Via Garibaldi 36 – 46030 Villastrada di Dosolo (MN)	
	CARTA DEI SERVIZI	
	Aggiornamento: Rev. 5	Data 02.01.2026

e-mail: rsasabbadini@gmail.com

sito internet: www.fondazione-sabbadini.it

Come raggiungere la struttura

La struttura è situata a pochi passi dalla piazza di Villastrada.

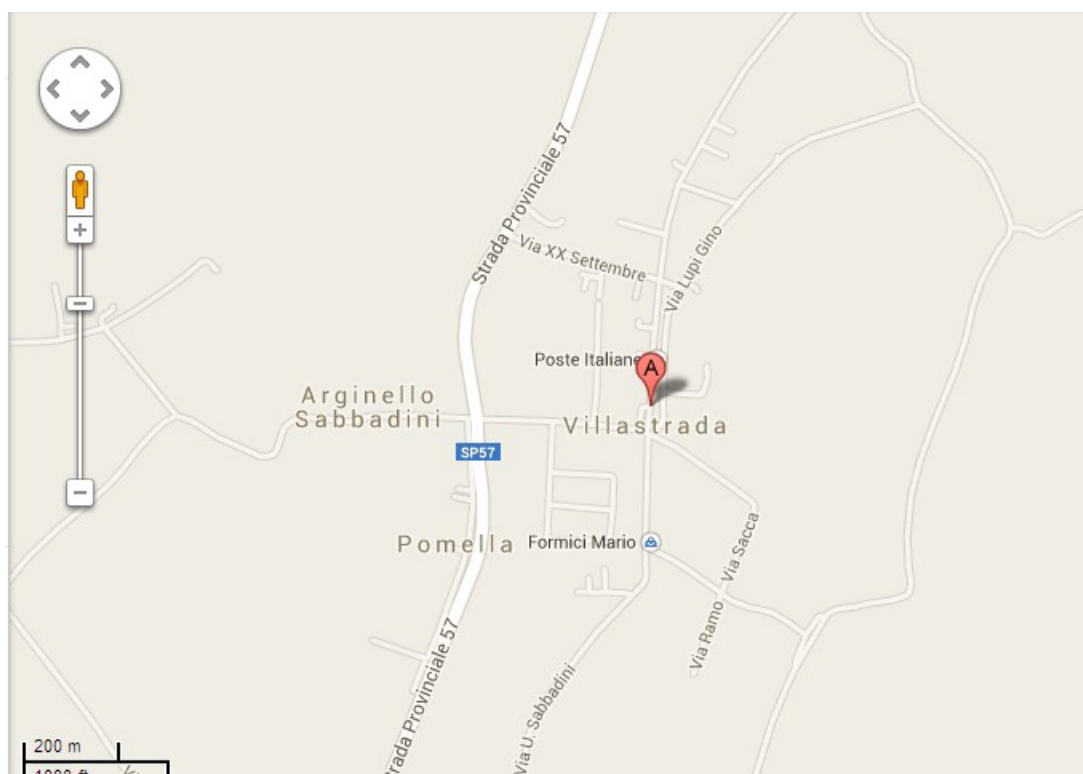
Il Comune di Dosolo dista mediamente dai 30 ai 40 km. dalla città di Mantova, Parma e Reggio Emilia, circa 60 km dalla città di Cremona.

La ns. RSA può essere raggiunta mediante i seguenti mezzi di trasporto pubblici:

Autobus di linea: diretto da Mantova e Reggio Emilia. Da Casalmaggiore e Parma fino a Viadana, da Viadana a Dosolo sempre con autobus di linea.

Treno: a Casalmaggiore e a Guastalla è presente la stazione ferroviaria che collega le città di cui sopra.

Da Casalmaggiore e Guastalla, il comune di Dosolo e di conseguenza Villastrada è raggiungibile tramite autobus di linea.



Il Centro Diurno Integrato

La Fondazione «U. Sabbadini» è autorizzata al funzionamento, accreditata e contrattualizzata dalla Regione Lombardia per 10 posti di Centro Diurno Integrato.

L'ATS Locale verifica, periodicamente, il rispetto della normativa vigente mediante i propri servizi di vigilanza.

	FONDAZIONE ULDERICO SABBADINI ONLUS Via Garibaldi 36 – 46030 Villastrada di Dosolo (MN)		Aggiornamento:
			Rev. Data
	CARTA DEI SERVIZI		5 02.01.2026

La struttura è disposta al

PIANO TERRA:

- Ufficio
- Ambulatorio
- Palestra
- Sala Comune
- Sala da Pranzo
- Sala riposo cdi donne
- Sala riposo cdi uomini
- N. 2 Servizi Igienici
- N. 1 Bagno Attrezzato
- Distributore bevande calde/fredde

Figure professionali presenti

La specializzazione di funzione e ruoli presenti in una residenza, non è spesso nota ai Cittadini e forse nemmeno a tutti i Parenti e Volontari che la frequentano. Ci sembra pertanto utile una breve descrizione degli operatori in essa presenti.

Nell'attuale organizzazione dei servizi residenziali per anziani operano figure professionali appartenenti all'area amministrativa, all'area socio assistenziale, ed ai servizi generali.

Area Amministrativa:

- Presidente e Consiglio Di Amministrazione
- Direttore Amministrativo
- Aiuto Direttore

Come prendere appuntamento: telefonando al numero 0375/838088 interno 1

Gli operatori dell'Area socio-sanitaria sono:

- *Medici convenzionati* di cui uno con funzioni di Direttore Sanitario.
- *Infermieri Professionali*
- *Terapista della Riabilitazione*
- *Educatore professionale*

Come prendere appuntamento: telefonando al numero 0375/838088 interno 2

Operatori socio sanitari

Gli operatori dell'Area dei Servizi Generali sono:

	FONDAZIONE ULDERICO SABBADINI ONLUS Via Garibaldi 36 – 46030 Villastrada di Dosolo (MN)		Aggiornamento:
			Rev. Data
	CARTA DEI SERVIZI		5 02.01.2026

- *Addetti al servizio ristorazione*
- *Addetto alle pulizie*

Modalità di riconoscimento: Tutto il personale sopraindicato è riconoscibile mediante cartellino apposto sulla divisa.

Standard gestionali garantiti dalla Fondazione:

STANDAR DI ASSISTENZA ESPRESSI IN ORE O MINUTI SETTIMANALI	
MEDICI	6 ORE
INFERMIERI PROFESSIONALI	6 ORE
TERAPISTI	6 ORE
EDUCATORI	5 ORE
OPERATORI ADDETTI ALL'OSPITE (ASA - OSS)	168 MINUTI A OSPITE

Altre figure presenti in struttura

Volontari:

I volontari costituiscono una risorsa importantissima per l'istituto, fornendo gratuitamente il proprio tempo e la propria disponibilità, sono garanzia di trasparenza e partecipazione. Si occupano del servizio di trasporto pomeridiano.

Tirocinanti:

Alcune scuole superiori, corsi di formazione regionali, inviano periodicamente i loro allievi per stage di formazione e tirocini presso la nostra struttura.

Ufficio relazioni col pubblico (U.R.P.)

Viste le dimensioni della struttura, le funzioni dell'Ufficio Relazioni col Pubblico sono demandate all'ufficio amministrativo e sono finalizzate a:

- Attuare la verifica della qualità dei servizi e del loro gradimento;
- Facilitare l'accesso ai servizi e alle prestazioni socio-sanitarie attraverso l'informazione sui servizi erogati e la modalità di accesso alle stesse;

	FONDAZIONE ULDERICO SABBADINI ONLUS Via Garibaldi 36 – 46030 Villastrada di Dosolo (MN)		Aggiornamento:	
			Rev.	Data
	CARTA DEI SERVIZI		5	02.01.2026

- Favorire la crescita interna della cultura dell'accoglienza, promuovendo l'adozione da parte degli operatori di atteggiamenti e comportamenti improntati al rispetto, alla chiarezza ed al dialogo nel rapporto con l'Ospite e con i Parenti;
- Raccogliere e gestire segnalazioni, reclami, suggerimenti ed osservazioni per il miglioramento dei servizi.

Servizi erogati

TIPOLOGIA DELL'ASSISTENZA

- Assistenza diurna ad anziani che vengono dal domicilio

Il Centro Diurno Integrato è dedicato a persone parzialmente autosufficienti o non autosufficienti anche affette da deterioramento cognitivo di grado lieve-moderato.

Si caratterizza come servizio territoriale che operando in regime diurno è in grado di fornire un reale supporto a situazioni precarie in alternativa al ricovero a tempo pieno. Lo scopo del Centro Diurno Integrato infatti è di consentire all'utente di rimanere nel proprio domicilio il più a lungo possibile, alleviando l'assistenza dei familiari durante la giornata con interventi che non siano di pura custodia ma con valenza sociale, sanitaria e riabilitativa.

Il Centro apre alle ore 8.00 e chiude alle ore 17.30, dal lunedì al venerdì, escluse le festività infrasettimanali. Il trasporto da e per casa può avvenire con mezzi propri o con automezzo di proprietà dell'Ente. Eventuali modifiche / ampliamenti dell'orario potranno essere apportati in funzione delle eventuali specifiche esigenze dei nuclei familiari.

Durante la permanenza al Centro Diurno Integrato vengono effettuati:

interventi di tipo sanitario:

- valutazione medica
- attività di carattere infermieristico
- riabilitazione

interventi di tipo sociale:

- animazione e socializzazione (riattivazione psicofisica, attività ricreativo-culturali, attività occupazionali)
- assistenza alla persona (igiene personale, bagno assistito, aiuto nell'alimentazione)
- prestazioni alberghiere (pranzo)
- assistenza religiosa.

Gli Ospiti del Centro Diurno Integrato mantengono il proprio medico di base e ogni eventuale onere per medicinali e ausili, necessari agli ospiti, rimane a carico del Servizio Sanitario Nazionale.

	FONDAZIONE ULDERICO SABBADINI ONLUS Via Garibaldi 36 – 46030 Villastrada di Dosolo (MN)		Aggiornamento:	
			Rev.	Data
	CARTA DEI SERVIZI		5	02.01.2026

Di seguito potrete trovare un'indicazione di alcuni dei piatti preparati nel periodo Autunno / Inverno Primavera / Estate, sempre accompagnati da pane, acqua e vino.

PRIMI PIATTI	
AUTUNNO / INVERNO	PRIMAVERA / ESTATE
Pranzo: Agnoli in brodo - Pasta al forno - Risotto: ai funghi, con salsiccia, con radicchio - Tortelli di zucca - Tortelli ricotta e spinaci - Tagliatelle al ragù - Tagliatelle in brodo - Passatelli	Pranzo: Insalata di riso - Pasta al pesto - Pasta al sugo di verdure - Pasta al pomodoro - Pasta al tonno - Gnocchi pomodoro e basilico
SECONDI PIATTI	
AUTUNNO / INVERNO	PRIMAVERA / ESTATE
Pranzo: Basato con polenta - Bollito misto - Spezzatino con piselli - Pollo arrosto - Cotolette di pollo - Scaloppine - Involtini - Filetto di pesce in umido - Platessa al forno - Frittata - Bastoncini di pesce fritto	Pranzo: Fesa di tacchino arrosto - Lonza al forno - Pollo al limone - Vitello tonnato - Faraona arrosto - Involtini di pollo - Scaloppine - Filetti di pesce - Frittata
CONTORNI	
AUTUNNO / INVERNO	PRIMAVERA / ESTATE
Pranzo: Patate lesse - Cipolle stufate - Spinaci al burro - Finocchio gratinato - Zucchine trifolate - Verdure fresche	Pranzo: Patate arrosto - Carciofi al prezzemolo - Asparagi al burro - Verdure fresche - Peperonata - Verdure miste
FRUTTA E DOLCI	
AUTUNNO / INVERNO	PRIMAVERA / ESTATE
Frutta fresca di stagione - Frullato di frutta Frutta cotta Torta di mele - Torta greca - Crostata di marmellata - Budino al cioccolato con savoiardi	Frutta fresca di stagione - Macedonia - Fragole al limone - Frullato di frutta - Mele al forno - Budino - Torta al limone - Crostata - Gelato alla frutta

Agli Ospiti che presentano problemi di masticazione viene somministrato cibo omogeneizzato.

I SERVIZI COMPLEMENTARI

- ☐ **SERVIZIO TELEFONICO:**
 I reparti sono dotati di telefoni, gli ospiti possono telefonare chiedendo al centralino di essere messi in comunicazione con l'esterno. Gli ospiti allettati possono usare il cordless in dotazione al reparti.
- ☐ **SERVIZIO RADIOTELEVISIVO:**

	FONDAZIONE ULDERICO SABBADINI ONLUS Via Garibaldi 36 – 46030 Villastrada di Dosolo (MN)		Aggiornamento:
			Rev. Data
	CARTA DEI SERVIZI		5 02.01.2026

Sono a disposizione 3 televisori, al primo piano uno nella sala comune e uno nella sala da pranzo, al piano terra uno nella sala polivalente. Tutte le sale polivalenti sono predisposte per l'installazione di un apparecchio.

Descrizione di una giornata tipo al Cdi

Dalle 8.00 alle 9.00 l'utente del cdi viene accolto dal personale ausiliario.

Nell'arco della giornata Fisioterapista e/o educatore propongono attività, singole o di gruppo.

Settimanalmente vengono programmate le docce nei bagni assistiti, l'igiene intima viene garantita in più momenti della giornata.

Il pranzo viene distribuito dalle ore 11,30, con menù a scelta garantendo eventuali diete speciali, in caso di necessità. L'infermiera provvede a somministrare l'eventuale terapia prescritta dal medico di base.

Dopo il pranzo, è prevista la possibilità, per chi lo desidera, di riposare i locali sono dotati di poltrone e di 1 letto.

Successivamente gli utenti vengono alzati e viene garantita l'igiene necessaria, la distribuzione di bevande e spuntino pomeridiano ed eventuali ulteriori attività di animazione/socializzazione.

Alle 17.00 circa gli utenti vengono preparati (portati in bagno, eseguita igiene ecc.) per poi rientrare a casa.

Alle ore 17.30 inizia il trasporto e gli utenti vengono riaccompagnati al domicilio.

Orario di visita

Ogni utente può ricevere visite da parte di familiari o conoscenti dalle ore 8.30 alle ore 17.00. Le visite non devono arrecare disturbo alla tranquillità e al riposo degli anziani presenti.

Non è consentita la presenza dei visitatori nelle stanze riposo durante il momento di riposo pomeridiano, mentre si effettua assistenza igienico sanitario o durante lo svolgimento delle quotidiane attività di pulizia e riordino.

Rette

Il pagamento della retta deve avvenire mensilmente. Coloro che si trovano in difficoltà economiche possono richiedere al Comune di residenza di provvedere ad integrare la retta. Rette applicate dal 01.01.2026 :

 Fondazione Ulderico Sabbadini Onlus	FONDAZIONE ULDERICO SABBADINI ONLUS Via Garibaldi 36 – 46030 Villastrada di Dosolo (MN)		Aggiornamento:
			Rev. Data
	CARTA DEI SERVIZI		5 02.01.2026

Criteri di formazione e modalità di gestione delle liste d'attesa

Le domande per il centro diurno integrato verranno inserite in una lista appositamente dedicata, con gli stessi criteri per le richieste della RSA.

La domanda deve essere presentata, utilizzando l'apposita modulistica, presso l'ufficio amministrativo della Fondazione.

Alla domanda deve essere allegata la scheda sanitaria.

Alle richieste presentate viene assegnato un punteggio in base al quale la domanda verrà collocata nella lista d'attesa.

La struttura comunque predisporrà due liste d'attesa:

1. una per i residenti nel comune di Dosolo, alla quale verrà sempre data priorità rispetto ai richiedenti della lista dei non residenti;
2. una per i non residenti.

Nonostante l'esistenza di due liste d'attesa, le modalità di creazione del punteggio è la medesima; punteggio che sarà calcolato in base ai seguenti parametri:

- Condizioni cliniche e sociali del richiedente.
- Tipologia di ricovero

A parità di punteggio ottenuto si valuteranno le richieste in base alla data di presentazione delle stesse.

Va da sé che le richieste che otterranno il punteggio più alto saranno le prime in graduatoria.

Naturalmente, data la specifica caratteristica del servizio, il responsabile sanitario valuterà scrupolosamente la scheda clinica per valutare se effettivamente le condizioni psico-fisiche siano adeguate ai servizi del CDI.

In base alla residenza e/o al domicilio del richiedente si valuterà la possibilità di mettere a disposizione il servizio di trasporto. Inoltre, il centro diurno integrato prevede anche una fruizione part time, vale a dire per solo una parte della giornata, normalmente il mattino o il pomeriggio, oppure solo per alcuni giorni della settimana. Queste domande, però, sono accolte in subordine alle richieste a tempo pieno e soltanto se vi sono più posti liberi, oppure se si riescono ad organizzare in modo tale che due utenti part time formino una presenza ordinaria. Nel caso in cui ci siano utenti che fruiscono part time del servizio e subentrino nuove domande per il tempo pieno, prevale il diritto di opzione per il tempo pieno agli utenti già accolti in struttura.

	FONDAZIONE ULDERICO SABBADINI ONLUS Via Garibaldi 36 – 46030 Villastrada di Dosolo (MN)		Aggiornamento:	
			Rev.	Data
	CARTA DEI SERVIZI		5	02.01.2026

Gestione dell'accoglienza e dell'anziano

Il nuovo utente viene accolto dalla Infermiera di turno, in collaborazione con un Oss, e viene condotto nei locali comuni.

Le varie figure professionali (Medici, Ip, Fisioterapista, Educatore ed Operatori Socio Sanitari) compilano la documentazione prevista e forniscono tutte le informazioni utili al resto dell'equipe in base alla propria area di competenza.

Gestione burocratico amministrativa in fase d'ingresso

Al momento dell'ingresso, il primo documento che viene presentato e fatto firmare all'ospite e ad almeno un garante è il Contratto di Ingresso.

Il contratto indica le prestazioni a carico del gestore e quelle a carico dell'utente, le ipotesi di recesso e risoluzione del contratto o di dimissioni ed infine il trattamento dei dati personali.

Contestualmente alla firma del Contratto di Ingresso all'anziano o a un suo parente viene consegnata copia della Carta dei Servizi, anche se abitualmente viene consegnata al momento della presentazione della domanda.

Ipotesi di dimissioni

La Struttura non garantisce il mantenimento del posto qualora si verifichino le seguenti condizioni:

- in caso di insolvenza del pagamento della retta trascorsi trenta giorni dal ricevimento del sollecito di pagamento;
- nel caso in cui un familiare somministri o autorizzi la somministrazione di qualsiasi tipo di medicinale o trattamenti alla persona, di bevanda o cibo, senza previa autorizzazione della Direzione Sanitaria della Struttura, correttamente riportata nel fascicolo-socio sanitario;
- nel caso di lesione del rapporto fiduciario tra l'ospite e/o il suo familiare e gli operatori della Struttura ad insindacabile giudizio del Responsabile Sanitario;
- nel caso in cui l'evoluzione psico-fisica dell'Ospite richieda un trattamento sanitario che il servizio non sia in grado di garantire.

	FONDAZIONE ULDERICO SABBADINI ONLUS Via Garibaldi 36 – 46030 Villastrada di Dosolo (MN)		Aggiornamento:
			Rev. Data
	CARTA DEI SERVIZI		5 02.01.2026

Gestione delle dimissioni o trasferimenti - continuità assistenziale

La Fondazione garantisce la continuità nell'assistenza prevedendo che, ogni qualvolta ci sia una dimissione e/o un trasferimento di un'ospite, la struttura metta a disposizione tutte le informazioni inerenti il percorso dell'utente in struttura.

Certificazioni fiscali

La struttura rilascerà ad ogni ospite una certificazione delle rette ai fini fiscali entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi. Tali certificazioni saranno intestate esclusivamente agli ospiti.

Obblighi legislativi

Decreto Legislativo 81/2008 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

La struttura, durante i progressivi adeguamenti ha predisposto la messa a norma di tutti gli impianti, nonché un piano di emergenza e di evacuazione e un piano di valutazione del rischio, ottemperando agli obblighi normativi. In seguito a ciò, tutti i lavoratori hanno ricevuto idonea informazione e formazione sui rischi e sulle misure da adottare in caso di emergenza. La formazione in materia di sicurezza è periodicamente aggiornata, con corsi specifici, indirizzati a tutte le figure professionali. Si è costituita una squadra antincendio e di pronto soccorso, debitamente addestrata e qualificata, con il compito di intervenire in caso di necessità.

HACCP sulla sicurezza e igiene alimentare.

Per le ottemperanze riguardanti il sistema preventivo di controllo finalizzato a garantire la sicurezza e l'igiene degli alimenti, si è proceduto all'applicazione della

	FONDAZIONE ULDERICO SABBADINI ONLUS Via Garibaldi 36 – 46030 Villastrada di Dosolo (MN)		Aggiornamento:	
			Rev.	Data
	CARTA DEI SERVIZI		5	02.01.2026

normativa, mettendo in atto un sistema di autocontrollo che identifica il verificarsi di ogni rischio durante le fasi di preparazione, cottura e somministrazione degli alimenti.

Decreto Legislativo 196/2003 sulla tutela sulla privacy.

Nel rispetto della legge in materia, tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute dell'ospite, che saranno fornite solo a lui direttamente, ai familiari o ad altre persone da lui designate. Al momento dell'ingresso in RSA, viene richiesto il modulo di consenso al trattamento dei dati personali e sanitari.

Carta dei diritti della persona anziana

LA PERSONA HA IL DIRITTO	LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" o 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

	FONDAZIONE ULDERICO SABBADINI ONLUS Via Garibaldi 36 – 46030 Villastrada di Dosolo (MN)		Aggiornamento:	
			Rev.	Data
	CARTA DEI SERVIZI		5	02.01.2026

	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 personale 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	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

Strumenti e modalità per la valutazione del grado di soddisfazione

La struttura per valutare il grado di soddisfazione somministra annualmente un questionario ad ospiti e familiari.

I questionari sono differenziati per tipo di servizio offerto dalla Fondazione allo scopo di indagare i vari aspetti dello stesso secondo alla categoria di soggetti cui sono stati riferiti (ospiti e parenti).

L'obiettivo è quello di avere una puntuale raccolta di dati, al fine di intervenire efficacemente nel miglioramento o correzioni al servizio offerto.

L'ufficio amministrativo provvede a raccogliere i questionari e a redigere una relazione riassuntiva dei risultati ottenuti.

La diffusione dei relativi risultati avviene agli ospiti e ai famigliari (in allegato alle fatture) e agli operatori (in allegato alle buste paga).

Modalità di presentazione dei disservizi, reclami e suggerimenti

I reclami o i suggerimenti scritti possono essere inviati in carta semplice per posta, posta elettronica, fax, consegnati all'ufficio.

I reclami devono essere presentati nei modi sopra indicati, di norma entro 15 gg, dal momento in cui l'interessato o un suo rappresentante abbia avuto conoscenza dell'atto o del comportamento lesivo dei propri diritti.

	FONDAZIONE ULDERICO SABBADINI ONLUS Via Garibaldi 36 – 46030 Villastrada di Dosolo (MN)		Aggiornamento:
			Rev. Data
	CARTA DEI SERVIZI		5 02.01.2026

L'ufficio preposto nei tre giorni lavorativi successivi, comunicherà ai responsabili di servizio interessati la notizia del reclamo affinché adottino tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e si possano fornire entro 10 gg. tutte le informazioni necessarie per comunicare un'appropriata risposta all'utente. A tutti i reclami e alle richieste di chiarimento presentate in modo formale e in forma scritta verrà data risposta scritta, di norma, entro 20 gg. dal ricevimento della segnalazione.

Qualora invece la questione prospettata con il reclamo sia particolarmente complessa e di non immediata definizione, il termine sopraindicato può essere prorogato di altri 10 gg. e di tale circostanza verrà data notizia motivata al ricorrente.

Tempistiche e modalità per l'accesso alla documentazione sociosanitaria

Gli interessati possono richiedere copia della documentazione socio-sanitaria presentando una richiesta scritta alla Direzione Sanitaria della Fondazione.

Il rilascio della documentazione avverrà entro 15 giorni dalla data di presentazione della richiesta.

Allegati

- QUESTIONARIO SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI
- QUESTIONARIO SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI DEGLI OSPITI
- SCHEDA PER LA SEGNALAZIONE DI DISFUNZIONI, SUGGERIMENTI E RECLAMI