



**Fondazione
Nostra Signora
di Misericordia**

Ente Accreditato

Carta dei Servizi
Rev. 3

CARTA DEI SERVIZI



Via S. Boagno 29 - 17015 Celle Ligure (Sv)

Tel. 019-990064 – Fax 019-991958

E-mail: info@casansmisericordia.it

PEC: casanssmisericordia@pec.it

C.F. 80005370095 – P.IVA 00463040097

www.casansmisericordia.it



**Fondazione
Nostra Signora
di Misericordia**

Ente Accreditato

Carta dei Servizi
Rev. 3

INDICE

1. CONTATTI	PAG. 3
2. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	PAG. 3
3. SERVIZI GARANTITI	PAG. 4
4. MODALITA' ACCESSO, AMMISSIONE, DIMISSIONI	PAG.5
5. RETTE DI DEGENZA	PAG. 6
6. TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI E RECLAMI	PAG. 7
7. SOSTEGNO INTERGATIVO – VOLONTARI E BADANTI	PAG. 8
8. GIORNATA TIPO	PAG. 8

ALLEGATO 1: REGOLAMENTO INTERNO

ALLEGATO 2: QUESTIONARIO SODDISFAZIONE OSPITE/FAMILIARE



1. CONTATTI

Gli uffici sono a disposizione dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle 12,30, il martedì e giovedì l'Ufficio è chiuso al pubblico, al sabato si riceve solo su appuntamento.

Per i contatti in via telematica possono essere utilizzati i seguenti indirizzi di posta elettronica:

- info@casansmisericordia.it per informazioni in generale
- reception@casansmisericordia.it per ogni esigenza relativa agli Ospiti della R.P.

Le visite agli ospiti sono previste la mattina dalle 10.00 alle 11.30 e dalle 15,00 alle 17.00.

2. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

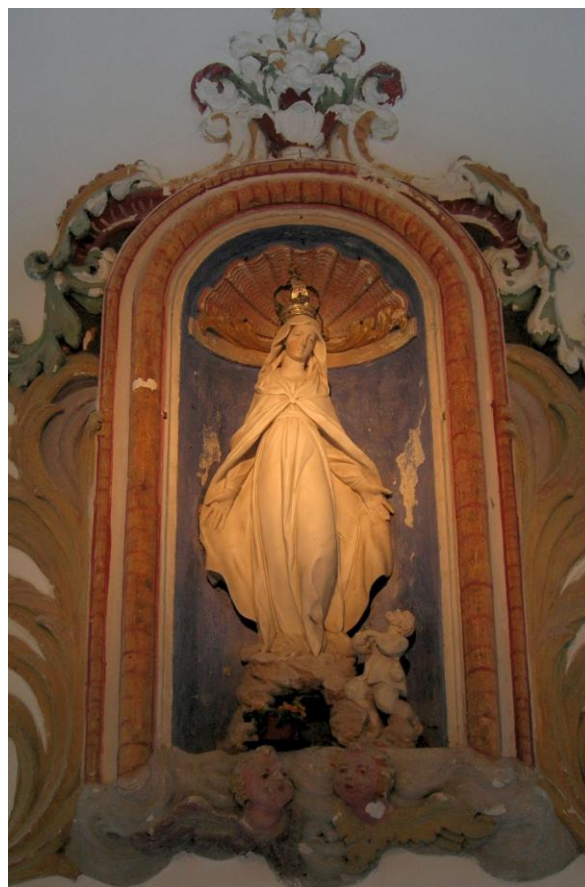
La Fondazione Nostra Signora di Misericordia, già nota come “Casa Nostra Signora di Misericordia – Fondazione Stefano Boagno”, ha sede a Celle Ligure e trae origine dal testamento di Stefano Boagno del 29 gennaio 1640. Dall’iniziale ospedale per gli infermi poveri, aperto nel 1680 con il nome “Hospitale della Beatissima Vergine di Misericordia”, la struttura ha svolto attività sanitaria fino agli anni '70, per poi trasformarsi in Casa di Riposo. La sede storica rimane al centro del paese, simbolo di attenzione verso l'anziano e legame con la comunità.

La Cappella interna consente la partecipazione settimanale alla Santa Messa, favorendo momenti di socializzazione con cittadini e turisti. La comunità cellese ha sostenuto la Fondazione con volontariato e generosità. Dopo essere stata Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (I.P.A.B.) e successivamente Azienda Pubblica di Servizi alla Persona, dal 2018 è diventata Fondazione di diritto privato con l'attuale denominazione.

2.1 Caratteristiche generali.

La Residenza Protetta accoglie fino a **65 Ospiti anziani**. La Fondazione, dispone di 48 posti letto in regime privatistico e 17 in convenzione con il Sistema Sanitario Regionale Liguria.

La Struttura, situata nel centro storico del paese, favorisce il mantenimento delle relazioni sociali e l'integrazione con il contesto cittadino.





L'immobile si sviluppa su quattro piani ed è dotato di:

- Camere attrezzate, alcune con servizi igienici privati.
- Servizi igienici adeguati anche per persone con disabilità.
- Spazi comuni per ristorazione, socializzazione e attività ricreative.
- Locali dedicati a servizi sanitari, infermieristici e riabilitativi.
- Uffici amministrativi, cucina, lavanderia e Cappella.

2.2 Comfort ambientale.

La Struttura è dotata di un ampio ed accogliente salone per il ritrovo e lo svago degli Ospiti, ove si svolgono iniziative - quali le attività di animazione, le numerose feste di compleanno e la distribuzione dei regali durante le festività natalizie - mirate a favorire momenti di socializzazione ai quali possono partecipare anche parenti ed amici degli Ospiti.

Inoltre, gli ampi locali di ingresso, presenti a tutti i piani dell'immobile, consentono di fruire di ambienti comuni per la lettura, la visione della tv, il gioco delle carte o altre attività ludiche, grazie alla presenza di una piccola biblioteca nonché di apparecchi televisivi.

Parenti ed amici sono invitati, nei limiti del possibile, partecipare alle attività, al fine di creare un ambiente familiare e consentire agli Ospiti di sentirsi a proprio agio limitando, per quanto possibile, il trauma o comunque la sensazione di disagio che derivano dal distacco dalla propria casa e/o dalla famiglia. L'accesso dei visitatori è regolato da orari prestabiliti, nel rispetto delle esigenze assistenziali e della privacy. La Residenza promuove il benessere degli Ospiti, il mantenimento delle capacità residue, la continuità dei servizi, la riservatezza e l'integrazione con la rete familiare e sociale, creando un ambiente familiare e accogliente.

3.SERVIZI GARANTITI

Di seguito un riassunto dei servizi socioassistenziali erogati dalla Struttura:

Servizio	Descrizione	Responsabile
Assistenza sanitaria	Medicina generale e supervisione clinica	<i>Direttore Sanitario</i>
Infermieristica	Terapie e monitoraggio salute	Coordinatore Infermieristico
Socio-assistenziale	Igiene, supporto quotidiano	Responsabile OSS
Fisioterapia	Riabilitazione funzionale	Fisioterapista
Animazione	Attività ricreative e sociali	Educatore
Servizi alberghieri	Vitto, alloggio, lavanderia	Direzione

In più viene erogato: assistenza religiosa e servizi accessori su richiesta.



**Fondazione
Nostra Signora
di Misericordia**

Ente Accreditato

Carta dei Servizi
Rev. 3

3.1 Assistenza religiosa.

Nella Cappella sita al piano terra dell'edificio viene periodicamente celebrata la Santa Messa secondo il culto cattolico in orari concordati tra la Fondazione e la Parrocchia di San Michele Arcangelo di Celle Ligure.

In ossequio al principio della assoluta parità delle confessioni religiose la Fondazione garantisce, a richiesta degli Ospiti e sulla base di indicazioni degli stessi e/o dei loro familiari o tutori, l'assistenza religiosa di qualsiasi culto contattando, se necessario, ministri del culto stesso.

3.2 Servizi accessori.

Si tratta di servizi, non compresi nella retta, che vengono resi disponibili all'interno della Struttura e dei quali gli Ospiti possono usufruire in base a libera scelta:

- **Servizio di barbiere, parrucchiere ed estetista**

La Struttura consente l'accesso a soggetti di fiducia degli Ospiti provvedendo anche a contattarli su richiesta, previa autorizzazione della Segreteria.

- **Servizio di podologo**

Vale quanto indicato al punto precedente; inoltre, la Struttura è in condizione di indicare, a richiesta degli Ospiti, professionisti di fiducia che hanno dimostrato i necessari requisiti di sensibilità e di attenzione alla condizione dell'anziano.

4. MODALITÀ DI AMMISSIONE, INSERIMENTO E DIMISSIONI.

4.1 Ammissione.

La Fondazione Nostra Signora di Misericordia, in qualità di Residenza Protetta, dispone di 48 posti letto in regime privatistico e 17 in convenzione con il Sistema Sanitario Regionale Liguria.

- **Ammissione in convenzione:** le domande devono essere presentate agli Uffici dell'Azienda Socio-Sanitaria Locale competente, secondo le procedure regionali.
- **Ammissione privatistica:** le domande vanno presentate presso la Segreteria della Fondazione, che le trasmette al Direttore Sanitario. Quest'ultimo verifica l'ammissibilità entro 7 giorni lavorativi in base alle condizioni fisiche del richiedente. L'inserimento avviene seguendo l'ordine cronologico delle domande, effettuando in prima battuta una settimana di prova.

4.2 Inserimento.

Per le modalità di inserimento si rimanda al regolamento interno della struttura.

4.3 Dimissioni.

Gli Ospiti, o i loro familiari/tutori, possono interrompere la permanenza in qualsiasi momento mediante comunicazione scritta alla Segreteria. Le dimissioni non volontarie sono disposte dalla Fondazione su segnalazione del Direttore Sanitario e/o del Direttore della Struttura, con



**Fondazione
Nostra Signora
di Misericordia**

Ente Accreditato

Carta dei Servizi
Rev. 3

motivazione comunicata all'Ospite e ai familiari, garantendo la possibilità di contraddittorio e di valutazione di soluzioni assistenziali alternative.

Le dimissioni dell'Ospite possono avvenire :

- Per volontà dell'Ospite o dei suoi familiari ;
- Qualora il comportamento sia incompatibile con la normale convivenza in Comunità o l'anziano abbia necessità di assistenza o di prestazioni sanitarie che esorbitino dalle possibilità della Struttura : tali circostanze sono accertate dal Medico di Famiglia e dal Direttore Sanitario della Fondazione e trasmesse, per iscritto, dall'Amministrazione ;
- **Per morosità nel pagamento della retta o per mancata accettazione delle variazioni della stessa.** Si configura la morosità dopo il mancato e/o il parziale pagamento di una retta mensile. Le dimissioni in assenza di idonee garanzie di assolvimento del debito – si disporranno entro e non oltre il termine di pagamento successivo a quello scaduto. In caso di dimissioni volontarie, è obbligatorio darne preventiva comunicazione all'Ufficio di Segreteria e allo Studio Medico tramite e-mail con almeno 10 giorni di preavviso.

Le dimissioni non volontarie vengono disposte con provvedimento motivato della Fondazione su segnalazione del Direttore Sanitario e comunicate all'Ospite e/o ai suoi familiari per consentire la partecipazione e il contraddittorio e per verificare le soluzioni assistenziali alternative.

RETTE DI DEGENZA.

Le rette di degenza sono stabilite dal Consiglio di Amministrazione in base alla tipologia di sistemazione e alle condizioni psico-fisiche degli Ospiti e aggiornate, di norma annualmente, per garantire l'equilibrio di bilancio. Eventuali variazioni vengono comunicate tempestivamente ai familiari.

La retta va versata entro il giorno 10 di ogni mese.

In caso di cessazione anticipata del ricovero entro i primi quindici giorni del mese, la Fondazione rimborsa i giorni non fruiti; non è previsto rimborso dal sedicesimo giorno in poi né durante ricoveri ospedalieri. Il mancato pagamento può comportare la dimissione dell'Ospite in assenza di garanzie adeguate. (v. Art. 7 Regolamento Interno).



**Fondazione
Nostra Signora
di Misericordia**

Ente Accreditato

Carta dei Servizi
Rev. 3

6. TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI E RECLAMI.

La Struttura raccoglie segnalazioni e reclami e promuove il miglioramento continuo della qualità dei servizi.

6.1 Reclami e segnalazioni.

Gli Ospiti e i loro familiari possono presentare osservazioni o reclami per iscritto al Presidente della Fondazione al seguente indirizzo mail: amministrazione@casansmisericordia.it, che risponde entro i termini di legge. Non sono considerati reclami anonimi o non circostanziati.

6.2 Valutazione della qualità dei servizi.

Per monitorare la soddisfazione degli Ospiti e dei loro familiari, la Fondazione realizza rilevazioni periodiche attraverso questionari e interviste, utili anche per orientare interventi di miglioramento del servizio.

6.3 Diritti e doveri degli Ospiti.

Gli Ospiti hanno diritto al rispetto della loro dignità, alla riservatezza, alla continuità assistenziale e a ricevere informazioni chiare e trasparenti. È richiesto il rispetto delle regole della comunità e degli ambienti comuni. La Struttura tutela i diritti fondamentali di ogni Ospite, riconoscendo la loro centralità nella vita della Residenza.

7. SOSTEGNO INTEGRATIVO – VOLONTARI E BADANTI.

Il sostegno integrativo è assicurato principalmente dai volontari e dalle Associazioni di volontariato, considerati una risorsa da valorizzare. I rapporti con i volontari sono regolati da convenzioni o protocolli e coordinati con la Direzione della Struttura.

L'accesso di personale privato (badanti) dedicato a un singolo Ospite è consentito solo previa autorizzazione del Direttore Sanitario che può revocarla in qualsiasi momento ; l'autorizzazione deve essere comunicato anche alla Segreteria che provvederà a richiedere la compilazione di un modulo.

8. GIORNATA TIPO.

Fascia oraria	Attività principale	Note / Responsabile
7:00 – 8:00	Risveglio e igiene personale	Operatori socio-sanitari (OSS)
8:00 – 9:00	Colazione/somministrazione terapie	Servizio ristorazione; eventuale assistenza OSS/ infermiere
9:00 – 11:00	Attività di mobilizzazione/fisioterapia	Fisioterapista / OSS
11:00 – 12:00	Attività ricreative o socializzazione	Educatore / Animatore
12:00 – 13:00	Pranzo/Somministrazione terapie	Servizio ristorazione; assistenza alla



**Fondazione
Nostra Signora
di Misericordia**

Ente Accreditato

**Carta dei Servizi
Rev. 3**

Fascia oraria	Attività principale	Note / Responsabile
13:00 – 15:00	Riposo / momenti di relax	distribuzione OSS/ infermiere OSS vigilanza / personale ausiliario
15:00 – 16:00	Merenda e socializzazione	Educatore / OSS
16:00 – 18:00	Laboratori, giochi, attività cognitive	Animatore / Educatore
18:00 – 19:00	Preparazione alla cena, igiene serale	OSS
19:00 – 20:00	Cena /Somministrazione terapie	Servizio ristorazione; OSS assistenza/Infermiere
20:00 – 22:00	Relax serale / attività libere	OSS / Animatore (se previsto)
22:00 – 7:00	Riposo notturno	OSS reperibili per emergenze

Note generali:

- Gli orari possono variare in base alle esigenze individuali degli Ospiti.
- Le attività sanitarie (somministrazione farmaci, prelievi ematici, controlli medici) vengono integrate durante la giornata secondo le indicazioni del Direttore Sanitario e dei Medici di riferimento.
- Le attività ricreative e cognitive sono flessibili e personalizzate in base alle capacità degli Ospiti.

Documento aggiornato il 01 Marzo 2026



REGOLAMENTO INTERNO

FINALITÀ DEL SERVIZIO

Art. 1 - Definizione.

La "Fondazione Nostra Signora di Misericordia" (nel seguito "Fondazione") opera sotto forma di Residenza Protetta che eroga prestazioni a carattere socio assistenziale, destinate ad anziani autosufficienti e non.

La Fondazione conserva le originarie finalità dell'I.P.A.B. (poi A.P.S.P.) - Casa Nostra Signora di Misericordia - Fondazione S. Boagno - dando preferenza nell'ospitalità e nell'assistenza ai cittadini nati e/o residenti nel Comune di Celle Ligure.

La Fondazione, nei limiti dei posti disponibili, può ospitare anche residenti in altri comuni, in via subordinata e successiva rispetto all'accoglienza delle domande dei nati e/o residenti.

Art. 2 - Ambito di applicazione.

La Fondazione opera per garantire agli Ospiti un elevato livello di assistenza tutelare e di comfort abitativo, nonché ogni altra prestazione utile per prevenire ulteriori perdite di autonomia. Agli utenti in condizioni di non autosufficienza per i quali viene riconosciuto il regime di convenzione con l'A.S.L. vengono erogate le prestazioni a carattere sanitario previste dalla convenzione stessa.

Le prestazioni a carattere socio-assistenziale devono comunque essere prevalenti rispetto a quelle a carattere sanitario.

Art. 3 - Rapporti con associazioni e familiari.

La Fondazione svolge la propria attività avendo cura di facilitare i rapporti degli anziani con familiari, parenti ed amici, favorendo e promuovendo momenti di incontro e socializzazione, sia all'interno, sia all'esterno della Struttura. A tal fine collabora con gruppi, associazioni di volontariato e cittadini singoli che prestano la propria attività all'interno della Struttura stessa. I volontari prestano la propria opera, secondo quanto sottoscritto con apposita convenzione.

Art.4 - Attività assistenziale e sanitaria.

La Fondazione fornisce ai propri Ospiti i seguenti servizi :

- a) assistenza alberghiera comprensiva di alloggio, vitto, biancheria da camera, lavanderia e guardaroba ;
- b) assistenza tutelare secondo gli standard di assistenza previsti dalle norme vigenti ;
- c) cura dell'igiene della persona ;
- d) aiuto nell'assunzione dei cibi ;
- e) assistenza infermieristica ;
- f) acquisizione di prodotti farmaceutici prescritti dai Medici di Medicina Generale,
- g) attività di fisioterapia per il mantenimento delle capacità fisiche ;
- h) attività ricreativo culturali.



CRITERI E MODALITA' DI AMMISSIONE

Art. 5 - Presentazione della domanda.

Per l'ammissione deve essere presentata domanda, indirizzata al Presidente, mediante compilazione dell'apposito contratto e Mod. CISP - che si allegano al presente Regolamento integrandolo - sottoscritti dal richiedente, ovvero dai parenti o dal tutore.

La sottoscrizione del contratto comporta l'accettazione incondizionata delle norme contenute nel presente regolamento, degli oneri economici e di ogni altra disposizione emanata dal Consiglio di Amministrazione o dalla Direzione per il miglioramento della vita comunitaria, nonché l'obbligazione in solido, verso la Fondazione, dell'Ospite e del parente, amministratore di sostegno, ecc.

L'inserimento nella Struttura avviene in prima battuta in via provvisoria, previa esame della domanda da parte del Direttore Sanitario : detto esame, in presenza di disponibilità di posti, è effettuato entro **7** giorni lavorativi (considerati da lunedì a venerdì esclusi i festivi) dalla presentazione della domanda stessa. In caso di non immediata disponibilità, se il parente lo ritiene, la domanda viene messa in lista d'attesa fermo restando la sua validità di 45 giorni, e che decorso questo lasso di tempo dovrà essere ripresentata.

Il Direttore Sanitario può richiedere supplementi di indagine, in aggiunta alla documentazione presentata, ai fini della verifica della compatibilità dello stato di salute con le condizioni richieste per l'ammissione.

L'ammissione dell'Ospite si intende definitivamente perfezionata dopo un periodo di prova di 7 giorni dal suo inserimento : durante tale periodo, lo stesso potrà essere dimesso su parere, debitamente motivato, del Direttore Sanitario.

Gli inserimenti in regime di convenzione con il Sistema Sanitario Regione Liguria vengono invece disposti da ASL 2 secondo la graduatoria predisposta e aggiornata sulla base dei criteri stabiliti da **Azienda Liguria Salute** ("Liguria Salute").

Art. 6 - Presentazione dei documenti.

Nel momento dell'ingresso dell'Ospite, dovranno essere consegnati in Segreteria i seguenti documenti :

- Copia della Carta d'identità (fronte e retro) ;
- Copia della Tessera Sanitaria (fronte e retro)
- Copia del Libretto Sanitario con indicazione delle eventuali esenzioni;
- Copia dell'ultima bolla di consegna presidi – ausili per incontinenti (in caso di fornitura da parte di ASL 2) ;
- Copia della terapia medica in corso e relativi farmaci ;
- Copia di eventuali cartelle cliniche e/o accertamenti diagnostici utili per la redazione della scheda sanitaria ;



PAGAMENTO DELLA RETTA

Art. 7 - Retta di degenza.

L'importo della retta di degenza è stabilito con deliberazione del Consiglio di Amministrazione tenendo conto della tipologia della sistemazione e delle condizioni psico-fisiche degli Ospiti (v. art. 8).

Tale importo è aggiornato, di massima a cadenza annuale, nella misura ritenuta necessaria per il mantenimento costante degli equilibri di bilancio : in caso di necessità l'adeguamento può essere stabilito anche in corso dell'anno con delibera motivata del Consiglio di Amministrazione.

Ogni modifica dell'importo viene tempestivamente comunicata ai parenti, o a chi ne fa le veci.

Il versamento della retta deve essere effettuato entro il giorno 10 di ogni mese, preferibilmente con autorizzazione di addebito in conto.

In caso di cessazione del ricovero entro i primi quindici giorni del mese, la Fondazione provvede al rimborso della retta relativa ai giorni di degenza non fruiti; non compete invece rimborso ove la cessazione del ricovero avvenga, per qualsiasi motivo, dal sedicesimo giorno in poi. Se la cessazione avviene entro i primi quindi giorni del mese ma la camera viene liberata dagli effetti personali dell'Ospite (abbigliamento ecc) dopo il sedicesimo giorno non si procede con il rimborso.

Non spetta altresì alcun rimborso in caso di intervenuto ricovero ospedaliero per i giorni di durata della degenza.

Quando sopra è valido sia per gli Ospiti in regime Privato che Convenzionato.

L'eventuale concessione di contributo di parte del Comune di residenza o l'ammissione in regime di convenzione da parte dell'A.S.L. determinano, in capo all'Ospite, l'obbligo rispettivamente all'integrazione del contributo stesso fino all'importo della retta o al versamento della quota alberghiera.

Art. 8 - Individuazione delle condizioni degli Ospiti.

L'individuazione delle condizioni psico-fisiche degli Ospiti determina l'attribuzione di un punteggio sulla base della compilazione della c.d. "scheda AGED" da parte del Direttore Sanitario, di concerto con il Coordinatore dei servizi assistenziali ed infermieristici. La scheda è soggetta a revisione a cadenza semestrale o qualora le condizioni dell'Ospite subiscano un mutamento nel corso della degenza.

Alla variazione del punteggio consegue, con decorrenza dal mese successivo a quello di attribuzione, l'adeguamento dell'importo della retta individuato con le modalità di cui all'articolo 7.

Art.9 Funzionamento della Struttura, etica professionale, dotazioni aziendali e dotazioni dell'ospite.

L'organizzazione della Fondazione è conforme a quella delineata dall'Organigramma ed è improntata alla valorizzazione delle diverse figure ai fini del corretto funzionamento della Struttura nel rispetto degli specifici ruoli e mansioni e in ottemperanza alle norme giuslavoristiche e di sicurezza. L'uso delle attrezzature della Fondazione è esclusivamente dedicato al funzionamento



della Struttura ed è pertanto vietato a coloro che operano a qualsiasi titolo nella stessa il loro utilizzo per esigenze personali.

E' altresì vietata l'alienazione di qualsiasi bene comunque acquisito dalla Struttura senza autorizzazione dell'Amministrazione.

Art. 10 – Sistemazione.

L'assegnazione della camera avviene, all'atto dell'ammissione in base alle disponibilità del momento (e, ove necessario, alle esigenze dell'Ospite), tenendo conto, nei limiti del possibile, delle preferenze espresse al momento di presentazione della domanda.

La Fondazione si riserva la facoltà di variare la sistemazione in relazione alle esigenze della vita comunitaria od alle mutate condizioni dell'Ospite (prevalentemente su indicazione del Direttore Sanitario).

È concesso agli Ospiti, previa specifica richiesta, l'uso di propri arredi purchè lo stesso risulti compatibile con le esigenze della Struttura : sono comunque ammessi solo oggetti di uso strettamente personale, per il cui danneggiamento, smarrimento o furto la Fondazione declina qualsiasi responsabilità.

Art. 11 - Corredo.

Al momento dell'ingresso l'Ospite deve portare con sé un corredo sufficiente, costituito da almeno dieci cambi, di cui poter disporre in qualsiasi momento. Tale corredo ed ogni altro effetto personale dovrà essere contrassegnato con apposito numero che verrà comunicato dalla Segreteria al momento dell'accoglimento della Domanda d'ingresso.

La Fondazione è manlevata dall'esito del lavaggio di indumenti delicati e di lana :si consigliano pertanto indumenti in cotone o in fibra mista. La Fondazione è altresì manlevata dallo smarrimento e/o danneggiamento e furto degli indumenti personali e di ogni altro oggetto degli Ospiti.

Le provviste del vestiario e della biancheria personale restano a carico dell'Ospite.

Art. 12 - Somministrazione e orario pasti.

Tutti gli Ospiti hanno diritto ad un uguale trattamento per vitto in base al menù predisposto ; il Direttore Sanitario provvede a prescrivere eventuali diete speciali per motivi di salute.

Il menù viene settimanalmente esposto sulle bacheche presenti nei 4 piani.

I pasti sono somministrati negli orari sotto indicati, stabiliti in conformità alla normativa regionale di riferimento:

- Colazione ore 8,00
- Pranzo ore 12,00
- Cena ore 18,15.

Gli ospiti dovranno essere presenti in sala da pranzo all'ora stabilita per i pasti salvo cause di forza maggiore : in tal caso sarà cura del personale provvedere alla somministrazione in camera. In caso di eventuale temporanea assenza, da comunicare preventivamente per iscritto, si provvede alla conservazione al caldo delle vivande.



Art. 13 - Assistenza Religiosa.

La Fondazione assicura agli Ospiti la possibilità di usufruire dei servizi religiosi all'interno della Struttura. A tale scopo la Fondazione dispone di una Cappella interna dove viene celebrata la S. Messa sotto la diretta responsabilità pastorale del Parroco di San Michele Arcangelo.

Art. 14 - Norme di vita comunitaria.

Gli Ospiti autosufficienti, godono di libertà di entrata e di uscita dalla Struttura nel rispetto della quiete degli altri residenti, dandone sempre preventiva comunicazione al personale di servizio. Le visite di parenti ed amici effettuate nel rispetto degli orari stabiliti, del riposo degli altri Ospiti e dell'organizzazione dell'attività lavorativa - possono tenersi tutti i giorni dalle 10,00 alle 11,30 e dalle 15,00 alle 17,00, fatto salvo il divieto di accesso alla sala da pranzo durante la somministrazione dei pasti.

L'eventuale allontanamento spontaneo di un Ospite autosufficiente non comporta alcuna responsabilità da parte della Residenza Protetta non essendo previste misure coercitive atte a limitare la libertà personale.

In casi particolari - pericolo di fuga da parte di Ospiti confusi e/o incoerenti, ma deambulanti con rischio di caduta su disposizione del Direttore Sanitario, potranno essere adottate misure di tipo coercitivo per salvaguardare la salute degli stessi, dandone tempestiva informazione ai familiari.

L'accesso agli animali è in generale vietato : gli stessi sono peraltro ammessi, se di piccola taglia, limitatamente agli spazi comuni, con riguardo da parte dei conduttori al mantenimento dell'igiene, salvo autorizzazioni diverse da parte del Direttore Sanitario.

Nell'utilizzo degli ascensori deve essere data la precedenza agli Ospiti e al personale della Struttura.

La Fondazione non assume alcuna responsabilità per i valori ed i preziosi conservati direttamente dagli Ospiti personalmente nelle proprie stanze e si intende conseguentemente manlevata da ogni risarcimento in caso di furto, smarrimento o danneggiamento.

Qualora l'Ospite debba recarsi all'esterno della Struttura per ricoveri o visite mediche è necessaria la presenza di un familiare, preventivamente avvisato dal personale, o altro accompagnamento adeguato, con eventuali oneri a carico dell'Ospite

Sono a totale carico dell'Ospite e/o dei familiari le spese per ticket farmaceutici, medicinali, trasporti a mezzo ambulanza e visite specialistiche non dispensate dal Servizio Sanitario: i familiari possono provvedere direttamente all'acquisto dei farmaci oppure delegare la Fondazione; in questo caso si dovrà procedere al pagamento mensile delle spese secondo le indicazioni impartite dall'Ufficio di Segreteria.

Art. 15 - Dimissioni.

Le dimissioni dell'Ospite possono avvenire :

- Per volontà dell'Ospite o dei suoi familiari;
- Qualora il comportamento sia incompatibile con la normale convivenza in Comunità o l'anziano abbia necessità di assistenza o di prestazioni sanitarie che esorbitino dalle possibilità della Struttura : tali circostanze sono accertate dal Medico di Famiglia e dal Direttore Sanitario della Fondazione e trasmesse, per iscritto, dall'Amministrazione ;



- **Per morosità nel pagamento della retta o per mancata accettazione delle variazioni della stessa.** Si configura la morosità dopo il mancato e/o il parziale pagamento di una retta mensile. Le dimissioni in assenza di idonee garanzie di assolvimento del debito – si disporranno entro e non oltre il termine di pagamento successivo a quello scaduto. In caso di dimissioni volontarie, è obbligatorio darne preventiva comunicazione all'Ufficio di Segreteria e allo Studio Medico tramite e-mail con almeno 10 giorni di preavviso.

Le dimissioni non volontarie vengono disposte con provvedimento motivato della Fondazione su segnalazione del Direttore Sanitario e comunicate all'Ospite e/o ai suoi familiari per consentire la partecipazione e il contraddittorio e per verificare le soluzioni assistenziali alternative.

Art. 16 – Segnalazioni e Reclami.

Gli Ospiti e i loro familiari hanno facoltà di presentare segnalazioni/reclami in relazione a qualsiasi aspetto del funzionamento della Struttura che ritengano per qualche ragione non soddisfacente: le rimostranze e le eventuali osservazioni e/o proposte negli stessi contenute saranno prese rapidamente in considerazione al fine di apportare, ove possibile, le opportune correzioni o, quanto meno, di attenuare il disagio conseguente.

Tali segnalazioni sono comunque ritenute utili ai fini di una migliore comprensione dei problemi esistenti, quale presupposto per intraprendere azioni volte al miglioramento del servizio erogato.

Gli Ospiti o i loro familiari che intendano segnalare inadempienze del servizio devono darne comunicazione per iscritto al Presidente della Fondazione, che risponderà nei termini di Legge, mediante lettera *brevi manu* o e-mail a amministrazione@casansmisericordia.it.

Non verranno presi in considerazione i reclami anonimi o non circostanziati.

Aggiornato al 01 Marzo 2026



**QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI
DELLA RESIDENZA PROTETTA E DEI LORO FAMILIARI**

Il questionario è rivolto agli ospiti della Casa di Riposo, i quali possono farsi aiutare dai propri familiari. Vi preghiamo di rispondere alle seguenti domande per aiutarci a migliorare i nostri servizi. Ultimate le risposte, potrete indicare 5 priorità, ossia 5 voci più importanti per la qualità di vita del residente. Il questionario potrà essere restituito in forma anonima, depositandolo nell'apposita scatola o spedendolo. Se desiderate fornire ulteriori informazioni su aspetti particolarmente positivi o negativi del servizio potrete utilizzare le note. Vi ringraziamo per la collaborazione.

Segnare con una X il quadratino corrispondente alla risposta prescelta.
Rispetto alla sua esperienza, che cosa pensa riguardo a:

	molto soddisfatto	soddisfatto	insoddisfatto	molto insoddisfatto
1) Il modo in cui è stato accolto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Le informazioni ricevute all'arrivo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Il servizio di assistenza che riceve nella Residenza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) L'assistenza medico-infermieristica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) La competenza del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) Il rapporto umano con il personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) Il rapporto umano con gli ospiti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8) Rispetto della riservatezza e del pudore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9) La pulizia, l'igiene	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



**Fondazione
Nostra Signora
di Misericordia**

Ente Accreditato

	molto soddisfatto	soddisfatto	insoddisfatto	molto insoddisfatto
10) La qualità dei pasti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11) La quantità di spazio personale (letto, armadio, ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12) L'aspetto e l'arredamento della camera da letto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13) L'aspetto degli altri ambienti (sala da pranzo, ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14) La comodità dei bagni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15) La temperatura, luminosità, ventilazione degli ambienti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16) Le possibilità di svago	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17) Gli orari della Residenza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18) La cura ed il lavaggio degli indumenti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19) La tutela dei beni personali (denaro, preziosi)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20) La disponibilità del personale ad informare i parenti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

In caso di rilievi al riguardo indicare le domande fra le 20 precedenti corrispondenti alle 5
priorità: n. _____ n. _____ n. _____ n. _____ n. _____

Segnalare che cosa vorreste modificare o aggiungere nella Casa di Riposo per renderla più
adatta alle Vostre esigenze: _____