

# Carta dei Servizi

R.S.A. Salus S.r.l. – 03036 Isola del Liri, Via Valcatoio, 20

Data: **03/06/2026**

Revisione n° 3

## **Salus S.r.l.**

03036 Isola del Liri – Via Valcatoio, 20

C.F. / P.I. 02003280605

Tel. 0776.803146/7

Fax 0776.800506

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

**“Salus S.r.l.”**

## **CARTA DEI SERVIZI**

# Carta dei Servizi

R.S.A. Salus S.r.l. – 03036 Isola del Liri, Via Valcatoio, 20

Data: 03/06/2026

Revisione n° 3

## SOMMARIO

### Presentazione

#### ► PARTE PRIMA: *INFORMAZIONI SULLA STUTTURA*

##### 1.1 DESCRIZIONE

##### 1.2 RETE DEI SERVIZI

##### 1.3 POSTI RESIDENZA

##### 1.4 SERVIZI

##### 1.5 PRINCIPI

#### ► PARTE SECONDA: *ORGANIZZAZIONE*

#### ► PARTE TERZA: *FINI ISTITUZIONALI*

##### 1.1 MISSION

##### 1.2 VISION

##### 1.3 POLITICHE

#### ► PARTE QUARTA: *SERVIZI OFFERTI E MODALITA' DI*

#### ACCESSO/EROGAZIONE

##### 1.1 MODALITA' DI ACCESSO

##### 1.2 MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

##### 1.3 CONTINUITA' ASSISTENZIALE IN CASO DI EVENTI IMPREVISTI

##### 1.4 COSTI

##### 1.5 ORARI

# Carta dei Servizi

R.S.A. Salus S.r.l. – 03036 Isola del Liri, Via Valcatoio, 20

Data: 03/06/2026

Revisione n° 3

## ► PARTE QUINTA: QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

### 1.1 INDICATORI DI QUALITA'

### 1.2 ORGANI RAPPRESENTATIVI

### 1.3 OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

### 1.4 SERVIZIO ASCOLTO DEL CLIENTE

1 gestione reclami

2 monitoraggio soddisfazione utente

3 verifiche

#### IN ALLEGATO:

REGOLAMENTO INTERNO

ELENCO DEL PERSONALE

ORGANIGRAMMA

FUNZIONIGRAMMA

MODULO LAMENTI

MODULO SUGGERIMENTI E CONSIGLI

ELENCO DELLE ATTREZZATURE

INVENTARIO

INDICATORI QUALITA'

# Carta dei Servizi

R.S.A. Salus S.r.l. – 03036 Isola del Liri, Via Valcatoio, 20

---

Data: 03/06/2026

Revisione n° 3

## LETTERA AI CLIENTI

Gentile Cliente,

La invitiamo a prendere visione della presente Carta dei Servizi affinché possa conoscere la nostra organizzazione, le tipologie e le modalità di erogazione dei servizi offerti, gli standard di qualità, i nostri impegni e programmi futuri, nonché le modalità per la Sua tutela rispetto agli atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni e, più in generale, rispetto ad eventuali disservizi.

Siamo convinti che questo strumento possa consentirLe di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti, facilitando, grazie alla Sua cortese collaborazione, l'impegno del nostro personale.

Alleghiamo al presente documento un modulo per la comunicazione di segnalazioni e suggerimenti, da utilizzare per rilevare situazioni più o meno critiche o semplici indicazioni e spunti per il miglioramento del nostro servizio.

Con l'augurio che possano esserLe graditi i nostri servizi, porgiamo cordiali saluti.

AMMINISTRATORE

Dott.ssa Serena Salvati

# Carta dei Servizi

R.S.A. Salus S.r.l. – 03036 Isola del Liri, Via Valcatoio, 20

Data: 03/06/2026

Revisione n° 3

## Presentazione

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", individua appunto i principi cui debbono uniformarsi le amministrazioni che erogano i servizi di pubblica utilità e i relativi strumenti: adozione di standard, semplificazione delle procedure, informazioni agli utenti, rapporti con gli utenti, dovere di valutazione della qualità dei servizi, reclami.

Complessivamente, l'insieme di questi strumenti disegna un vero e proprio sistema di garanzia di qualità del servizio che è attuato con la partecipazione e sotto il controllo dei cittadini.

L'attenzione al dialogo con gli utenti nasce dal fatto che la sanità, e non solo in Italia, soffre di un fenomeno patologico chiamato "autoreferenzialità", del quale vuole liberarsi: essa è sostanzialmente indifferente alle esigenze degli utenti, non dialoga con chi utilizza i propri servizi. Si tratta di un fenomeno che danneggia la base fiduciaria delle relazioni tra il cittadino e le istituzioni e che induce tensioni e costi pesantissimi a carico della collettività.

La Carta dei Servizi si propone, dunque, come un patto tra azienda e fruitore, vuole essere la risposta alla cultura dell'indifferenza ai bisogni, anche informativi, degli utenti: cultura che ancora troppo diffusamente caratterizza il modo di essere della sanità ma che invece noi vogliamo cancellare ricollocando realmente i cittadini al centro del funzionamento dei servizi.

La Carta dei Servizi è stata redatta in conformità al DPCM 19 maggio 1995, contenenti i principi e i criteri di redazione della carta stessa e aggiornata rispetto alle direttive emanate dalla Regione e dagli enti istituzionali di riferimento. Inoltre le informazioni di primo interesse sono state riportate in un documento di sintesi definito come "Guida ai servizi"

La Carta dei Servizi (unitamente al documento "Guida ai servizi" è:

- elaborata dalla Direzione con il supporto e il coinvolgimento del Personale;
- condivisa con tutto il personale prima della sua emissione nel corso di apposita riunione;
- riesaminata in occasione del Riesame del Sistema Qualità al fine di garantirne

l'aggiornamento e la continua adeguatezza.

In particolare la Carta dei Servizi:

- contiene i principi ispiratori dell'attività dell'Azienda

# Carta dei Servizi

R.S.A. Salus S.r.l. – 03036 Isola del Liri, Via Valcatoio, 20

Data: 03/06/2026

Revisione n° 3

- informa i cittadini sulle prestazioni disponibili e le relative modalità di accesso (elenco e sede servizi con numeri telefonici, orari e modalità di accesso, prestazioni erogabili, tempi di attesa e oneri a carico dell'utente).
- dichiara indicatori e fattori di qualità
- afferma il diritto al reclamo contro gli atti o i comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e fissa le procedure di presentazione del reclamo stesso su eventuali disservizi e possibili suggerimenti per migliorare la qualità
- esplicita i criteri e le modalità di verifica in merito al rispetto degli standard adottati ed il grado di soddisfazione degli utenti
- impegna l'azienda a rilevare ed analizzare i segnali di disservizio ed individua le figure responsabili dell'adozione delle misure necessarie per rimuovere i disservizi stessi
- assicura la consultazione dei cittadini e delle loro organizzazioni di tutela dei diritti sull'organizzazione dei servizi e sulla verifica della qualità;
- viene revisionata qualora si verifichino dei cambiamenti.

## **► PARTE PRIMA: INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA**

### **1.1 Descrizione dell'azienda**

La Residenza Sanitaria Assistenziale Salus S.r.l. è ubicata nel centro di Isola del Liri, in via Valcatoio,20. Essa conte due "Poli" operativi, denominati POLO A e Polo B, rispettivamente autorizzati ed accreditati dalla Regione Lazio con DCA N.U00280 del 27/06/2013 per 40 posti letto di Mantenimento Alto e n.20 posti letto di Mantenimento Basso, e con DCA N.U00049 del 15/02/2013 per 20 posti letto di Mantenimento Alto.

Le due strutture si inseriscono in un'area di circa 20.000 mq sulle rive del fiume Liri,in zona salubre esente da inquinamento atmosferico e da rumore. la struttura si inserisce in un contesto di altissimo pregio ambientale ma anche nelle immediate vicinanze della superstrada Sora-Frosinone. Il complesso immobiliare del Polo A consiste in una villa d'epoca di grande

# Carta dei Servizi

R.S.A. Salus S.r.l. – 03036 Isola del Liri, Via Valcatoio, 20

Data: 03/06/2026

Revisione n° 3

valore architettonico, successivamente ampliata con una struttura in c.a. a triplice elevazione. Detto complesso ha una superficie coperta pari a circa 2500 mq e un volume V.P.P. pari a circa 10000 mq. L'edificio del POLO B è stato successivamente realizzato con cemento armato in ed in duplice elevazione, ospitando al piano terra gli spazi conviviali degli incontri con parenti e visitatori, la sala comune, la fisioterapia e al piano superiore le s10 stanze di degenza, tutte doppie e con bagno interno, la medicheria, la sala pranzo ed i locali di smistamento.

Entrambe dispongono di un grande parcheggio, di sistemi di segnalazione degli ingressi, di percorsi di accesso ai vari settori e di un ampia zona verde. Distanza circa 6 Km dall'Ospedale di Sora e 3 Km dalla sede dell'Azienda ASL e del Dipartimento di Salute Mentale. Sono facilmente raggiungibili dai centri Comunali di assistenza e dalle associazioni di volontariato coinvolte: tale collocazione assicura il collegamento e la collaborazione continua con tutti i Servizi Territoriali.

La R.S.A. Salus è una struttura residenziale socio – sanitaria, gestita da un soggetto privato autorizzata e accreditata dal Sistema Sanitario Regione Lazio, finalizzata a fornire ospitalità, prestazioni sanitarie, assistenziali di recupero funzionale, nonché di prevenzione dell'aggravamento del danno funzionale per patologie croniche nei confronti di persone non autosufficienti non assistibili a domicilio e che non necessitano di ricovero in strutture di tipo ospedaliere o in centri di riabilitazione di cui all'art. 26 della L. 833/78.

La R.S.A., a tal fine, oltre alla prestazione di tipo alberghiero, assicura anche le seguenti prestazioni:

- assistenza di medicina generale e specialistica;
- assistenza farmaceutica;
- assistenza infermieristica;
- assistenza riabilitativa;
- assistenza e controllo dietologico;
- assistenza psicologica;
- assistenza sociale;
- aiuto personale e di assistenza tutelare;
- prevenzione della sindrome da immobilizzazione;
- attività ricreativa, occupazionale e di animazione;
- attività di integrazione e raccordo con l'ambiente familiare e sociale di provenienza.

# Carta dei Servizi

R.S.A. Salus S.r.l. – 03036 Isola del Liri, Via Valcatoio, 20

Data: 03/06/2026

Revisione n° 3

La R.S.A. Salus garantisce servizi socio-assistenziali residenziali rivolti all'area della senescenza, in particolare a persone anziane con temporanea, totale o prevalente limitazione della propria autosufficienza per patologie cronico-degenerative.

Essa è inoltre organizzata in funzione del seguente livello prestazionale in linea con le indicazioni della Commissione Ministeriale LEA Prestazioni Residenziali e Semiresidenziali (maggio 2007):

- "R2", Unità di cure residenziali estensive: Assistenza sociosanitaria residenziale alle persone non autosufficienti; trattamenti estensivi di cura e recupero funzionale rivolti a persone non autosufficienti con patologie che pur non presentando particolari criticità e sintomi complessi richiedono elevata tutela sanitaria (es. ospiti in nutrizione artificiale o con lesioni da decubito estese) con continuità assistenziale e presenza infermieristica sulle 24 ore. I trattamenti sono costituiti da prestazioni professionali di tipo medico, infermieristico, riabilitativo e tutelare, assistenza farmaceutica e accertamenti diagnostici;
- "R3", Unità di cure residenziali di mantenimento: Assistenza sociosanitaria residenziale alle persone non autosufficienti; trattamenti sanitari di lungo assistenza a forte rilevanza sociale, recupero e mantenimento funzionale, ivi compresi interventi di sollievo per chi assicura le cure, rivolte a persone non autosufficienti. I trattamenti sono costituiti da prestazioni professionali di tipo medico, infermieristico e riabilitativo, con garanzia di continuità assistenziale e da attività di socializzazione e animazione.

## 1.2 RETE DEI SERVIZI

La R.S.A. Salus ricade nella Azienda ASL di Frosinone. Dista circa 6 Km dall'Ospedale cittadino, e 3 Km dalla sede dell'Azienda ASL e dal Dipartimento di Salute Mentale, ed è facilmente raggiungibile, anche a piedi, dai centri comunali di assistenza e dalle associazioni di volontariato coinvolte. Tale collocazione assicura il collegamento e la collaborazione continua con tutti i Servizi Territoriali facenti capo alle attività socio-sanitarie del Distretto comprendenti, nello specifico, i MMG, il Centro Assistenza Domiciliare, Medici Specialisti e Servizi Sociali.

# Carta dei Servizi

R.S.A. Salus S.r.l. – 03036 Isola del Liri, Via Valcatoio, 20

---

Data: 03/06/2026

Revisione n° 3

## 1.3 POSTI DI RESIDENZA

La SALUS ha una capacità complessiva di 80 posti letto di cui 60 posti-residenza per area della senescenza e riabilitazione con tipologia di MANTENIMENTO ALTO E BASSO, suddivisi in nuclei dislocati su 3 livelli, al Polo A e altri 20 posti degenza di solo MANTENIMENTO ALTO al Polo B. Ciascuna stanza garantisce il rispetto della privacy dell'Ospite ed è dotata di bagno attrezzato per disabili, punti luce, prese elettriche e TV, letto snodabile con sponde incorporate, comodino ed armadio per gli effetti personali.

## 1.4 SERVIZI

Oltre ai servizi più strettamente connessi con la residenza assistenziale, la struttura offre servizi ricreativi, quali sala giochi, sala tv, bar, sala collettiva, locale palestra. Offre altresì servizi comuni quali barbiere, parrucchiere, podologo.

Una menzione particolare merita il servizio mensa interno, che offre cibi gradevoli e sani puntando sulla qualità e varietà dei prodotti, tutti cucinati in modo da assicurare la massima digeribilità.

# Carta dei Servizi

R.S.A. Salus S.r.l. – 03036 Isola del Liri, Via Valcatoio, 20

Data: 03/06/2026

Revisione n° 3

Lo standard della cucina viene garantito da una corretta applicazione e dal continuo aggiornamento del manuale HACCP.

Le diete vengono elaborate dalla Dietista interna in collaborazione con il medico che per Ospiti con patologie particolari studiano diete personalizzate. Sono, inoltre, elaborati menù personalizzati a tutela e rispetto degli orientamenti religiosi o in caso di problemi di masticazione e deglutizione.

## 1.5 PRINCIPI

La R.S.A., nella sua configurazione attuale ed in base alla tipologia delle Ospiti, è indirizzata a:

- agire per migliorare la qualità della vita delle Ospiti;
- intervenire nei confronti delle Ospiti per far loro raggiungere un più adeguato rapporto con se stessi con gli altri e con l'ambiente;
- cercare di far acquisire comportamenti, funzioni o abilità sociali indispensabili per fronteggiare in modo adeguato varie situazioni problematiche e di vita quotidiana;
- a livello educativo: sviluppare l'autostima, la capacità relazionale, l'autonomia, la costanza e la capacità di attenzione, il rispetto delle cose proprie ed altrui;
- a livello comportamentale: insegnare il rispetto degli altri e la buona condotta;
- a livello pratico: far acquisire e conservare abilità manuali ed espressive;
- a livello motorio: far eseguire determinati movimenti, far tenere una corretta postura e giocare;
- a livello igienico-sanitario: insegnare la cura di sé e la pulizia degli ambienti di cui si usufruisce.

# Carta dei Servizi

R.S.A. Salus S.r.l. – 03036 Isola del Liri, Via Valcatoio, 20

Data: 03/06/2026

Revisione n° 3

## **► PARTE SECONDA : ORGANIZZAZIONE**

Il modello organizzativo della R.S.A. Salus S.r.l. si basa sulla trasversalità: tutti i livelli dell'organizzazione vengono gestiti con un unico approccio pur nella diversità e nella specificità degli interventi dati in risposta ai bisogni del paziente. Gli incontri e le riunioni tra le diverse figure professionali costituiscono occasione non solo di collaborazione ma anche di garanzia di coerenza nel perseguire l'obiettivo principale che è il benessere del paziente.

Al vertice dell'organizzazione si trova l'Amministratore che è rappresentante legale dell'Azienda e titolare dei poteri di gestione.

La Direzione strategica è composta da:

- Amministratore, dr.ssa Serena Salvati;
- Resp. Sistema, dr.ssa Paola Maola;
- Resp. Personale dr. Paola Maola
- Resp. Servizi Amministrativi, dr.ssa Giovanna Paniccia;
- Resp. Servizio socio assistenziale, dr.ssa Stefania Saurini
- Medico Responsabile Salus POLO A, dr. Generoso Casazza; POLO B, dr Gino Parente;
- Resp. Servizio Infermieristico SALUS POLO A, inf.ra Rosella Venditti; POLO B, inf.ra Vanessa Di Pede.

Il personale in servizio al POLO A, con un rapporto di lavoro dipendente, è così suddiviso:

Personale medico: n. 2 unità

- Direttore Sanitario n. 1
- Medico n.1

Personale di riabilitazione ed assistenza: n. 20 unità

- Tecnici della riabilitazione n. 6
- Capo Sala n. 1
- Infermieri Professionali n. 12
- Oss n. 10
- Ausiliari di assistenza n. 3

Personale addetto ai servizi generali n. 4

Personale amministrativo: n. 2 unità

- Amministratore n. 1
- Personale amministrativo n. 1

# Carta dei Servizi

R.S.A. Salus S.r.l. – 03036 Isola del Liri, Via Valcatoio, 20

Data: 03/06/2026

Revisione n° 3

Il personale operativo del Polo B è:

- Direttore sanitario n.1
- Caposala n.1
- Fisioterapista n.1
- Infermieri n.6
- Oss n.4

Ogni persona che, a qualsiasi titolo operi all'interno della struttura, è dotata di cartellino di riconoscimento, in ogni momento visibile all'ospite ed ai suoi familiari, in cui sono riportati:, nome, cognome e profilo professionale.

Particolare attenzione viene rivolta alla formazione del personale perché uno dei principi base contemplati dalla R.S.A. è che per erogare un servizio sanitario di qualità elevata è necessario uno staff competente, motivato e costantemente aggiornato. Per tale ragione la R.S.A. sottolinea la necessità di intensificare le attività di aggiornamento e formazione del personale a garanzia di una migliore qualità dei processi e dei prodotti messi a disposizione dei pazienti in un'ottica di verifica e miglioramento costanti della clinical competence degli operatori stessi.

Inoltre la R.S.A cura anche il processo di inserimento del personale di nuova acquisizione, garantendo un periodo di affiancamento della durata di 7 giorni da parte del personale esperto nelle specifiche attività.

# Carta dei Servizi

R.S.A. Salus S.r.l. – 03036 Isola del Liri, Via Valcatoio, 20

Data: 03/06/2026

Revisione n° 3

## **► PARTE TERZA : FINI ISTITUZIONALI**

La R.S.A. Salus assicura un servizio di accoglienza residenziale a persone prevalentemente anziane oppure persone dichiarate non autosufficienti in base alla valutazione effettuata dalla ASL su richiesta dei familiari e del medico curante.

Sono garantite prestazioni socio-assistenziali, nonché prestazioni sanitarie, anche specialistiche, e riabilitative.

### **1.1 MISSION**

La "Mission" della R.S.A. della Salus è rivolta a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita dell'Ospite il più possibile elevata, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa.

Pertanto i principi fondamentali cui si ispira la R.S.A. Salus sono la qualità, l'efficienza e l'efficacia dell'assistenza.

La "Politica per la Qualità" che ne deriva, vede la R.S.A. impegnata a:

- assicurare la costante soddisfazione del paziente,
- migliorare costantemente la qualità degli aspetti relativi all'assistenza,
- migliorare la qualità della dimensione interpersonale, relativa ai rapporti tra utenti e operatori del servizio.
- adeguare progressivamente ed in modo continuo le conoscenze e competenze del personale, valorizzando le proprie risorse umane e favorendone, sulla base delle specifiche esigenze e dei bisogni formativi, lo sviluppo e la crescita professionali.

La Residenza Sanitaria Assistenziale Salus S.r.l. ha la finalità di fornire, in stretto collegamento con i servizi generali e socio-assistenziali esistenti nel territorio, ospitalità protetta, prestazioni sanitarie assistenziali, di inserimento sociale, di prevenzione dell'aggravamento del danno funzionale, nei confronti di anziani non assistibili a domicilio e che non necessitano di ricovero in strutture di tipo ospedaliero (ex art. 26 L. 833/78).

# Carta dei Servizi

R.S.A. Salus S.r.l. – 03036 Isola del Liri, Via Valcatoio, 20

Data: 03/06/2026

Revisione n° 3

## 1.2 VISION

L'Organizzazione ha attivato un programma di miglioramento della qualità che consente di sviluppare una serie di regole comportamentali e scritte ed una cultura proiettata al soddisfacimento dell'ospite.

## 1.3 POLITICHE

L'erogazione dei servizi offerti dalla R.S.A. Salus viene effettuata nel rispetto di regole uguali per tutti, senza distinzioni di sesso, nazionalità, religione, condizioni economiche e sociali. Il personale prende in considerazione l'Individuo come "persona", cui prodigare l'assistenza di cui necessita consapevole di svolgere un servizio vitale che come tale deve essere prestato a tutti gli ospiti, senza discriminazioni di alcun genere. Si garantisce, pertanto:

- Il rispetto della dignità e della libertà personale, della riservatezza, delle convinzioni religiose;
- La tutela della privacy;
- La continuità dei rapporti sociali e di relazione esterni alla R.S.A. favorendone, compatibilmente alle condizioni psicologiche, la libertà di movimento anche negli spazi esterni alla struttura;
- Un ambiente di vita il più possibile simile a quello di provenienza, permettendone agli ospiti di personalizzare l'ambiente con suppellettili e/o arredi propri;
- La socializzazione all'interno della R.S.A. con l'ausilio di animatori, delle associazioni di volontariato, e degli altri organismi associativi presenti nel territorio;
- Un intervento globale ed interdisciplinare attuato dagli operatori che con competenze diverse ma pari dignità interagiscono nelle attività;
- Il coinvolgimento e la partecipazione delle famiglie e/o di figure affettive significative al piano di recupero.

La Residenza Sanitaria Assistenziale Salus consegue le proprie finalità attraverso il processo di pianificazione strategica che definisce il modello organizzativo, strutturale ed assistenziale di riferimento.

- La [Strategia Aziendale](#) si sviluppa tramite il piano socio – sanitario delineato dall'Amministrazione e dalla Direzione Sanitaria.
- La [Pianificazione Strategica](#) trova fondamento in una programmazione che esplicita le linee di intervento finalizzate a garantire la massima efficacia dell'assistenza sanitaria e

# Carta dei Servizi

R.S.A. Salus S.r.l. – 03036 Isola del Liri, Via Valcatoio, 20

Data: 03/06/2026

Revisione n° 3

socio-sanitaria erogata, anche in relazione alle risorse disponibili e ai bisogni dell'utenza.

- La **Direzione Strategica** traduce le politiche di programmazione in obiettivi adattati alla specifica realtà territoriale servita dalla R.S.A., tenendo conto sia delle peculiarità dell'utenza di riferimento, in termini di bisogni sanitari, sia della realtà organizzativa e della dotazione strutturale del R.S.A. Salus.

## **► PARTE QUARTA : SERVIZI OFFERTI E MODALITA' DI ACCESSO/EROGAZIONE**

### **SERVIZI OFFERTI**

#### **SERVIZI RESIDENZIALI**

E' rivolta ad anziani autonomi o meno, che, per le condizioni psico-fisiche o sociali, non sono idoneamente assistibili a domicilio.

#### **SERVIZI SPECIFICI**

|                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Alzata e messa a letto | A partire dalle ore 7.00 gli ospiti vengono alzati, con una flessibilità legata alla situazione del singolo; entro le 20.00 i pazienti vengono preparati per il riposo notturno.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Vitto                  | <p>La R.S.A. Salus ha è dotata del servizio ristorazione interno .<br/>Il servizio di refezione viene effettuato nelle sale da pranzo presenti in tutte le sedi con il seguente orario:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• colazione dalle ore 8.00 alle ore 9.00</li><li>• pranzo dalle ore 12.00 alle ore 13.00</li><li>• merenda tra le 15.00 e le 15.30</li><li>• cena dalle ore 18.00 alle ore 19.00.</li></ul> <p>Il menù è articolato in sette giorni, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi, e prevede variazioni stagionali.<br/>Il menù è strutturato sotto lo stretto controllo di una dietista e con la presenza di menù personalizzati a seconda delle necessità.<br/>All'interno della RSA è presente un dispensatore di bevande calde in ciascun nucleo offerte agli ospiti nell'arco della giornata.</p> |
| Alloggio               | <p>N. 30 camere così disposte:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Primo Piano<ul style="list-style-type: none"><li>- 10 doppie</li></ul></li><li>• Secondo Piano<ul style="list-style-type: none"><li>- 2 singole</li><li>- 13 doppie</li><li>- 1 tripla</li></ul></li><li>• Terzo Piano<ul style="list-style-type: none"><li>- 3 doppie</li><li>- 1 tripla</li></ul></li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

# Carta dei Servizi

R.S.A. Salus S.r.l. – 03036 Isola del Liri, Via Valcatoio, 20

Data: 03/06/2026

Revisione n° 3

|                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Igiene personale                                                                                                             | Massima cura viene riservata alla pulizia degli ospiti, che ove non deambulanti ed incontinenti, vengono assistiti costantemente. L'igiene personale di ciascun paziente viene eseguita quotidianamente, all'alzata e alla messa a letto del paziente e, se necessario, anche durante la giornata: il bagno o la spugnatura viene effettuata settimanalmente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Piani assistenziali e Progetti terapeutici individualizzati definiti dal Medico Curante e dall'équipe interna alla struttura | Per ogni cliente vengono definiti i Piani assistenziali e Progetti terapeutici riabilitativi individualizzati, grazie ad una valutazione multidimensionale e multiprofessionale da parte del personale interno. L'équipe multi professionale, che si riunisce mensilmente con il compito di: <ul style="list-style-type: none"><li>• stilare i Progetti Assistenziale Individuali (interventi educativi, prestazioni assistenziali e riabilitative, Piano di terapie, esami e prelievi, aggiornamento dello stato clinico),</li><li>• stilare i Piani di terapia occupazionale e di Fisiokinesiterapica (piani di attività di rieducazione funzionale, neuromotoria e riabilitativa).</li></ul> |
| Assistenza infermieristica                                                                                                   | Gli ospiti usufruiscono dell'assistenza infermieristica, da parte di personale abilitato a norma di legge, nell'arco delle 24 ore.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Assistenza medica e specialistica                                                                                            | Gli ospiti in servizio residenziale usufruiscono dell'assistenza medica del Medico Curante e del Medico Sanitario. L'assistenza medica specialistica è garantita in sede, qualora le condizioni cliniche lo rendano necessario, oppure nei Presidi Ospedalieri territorialmente competenti (o eventualmente in cliniche convenzionate) con tempi di attesa ridotti grazie all'attivazione di percorsi preferenziali, d'intesa con l'Azienda ASL.                                                                                                                                                                                                                                                |
| Assistenza sociale                                                                                                           | Svolge funzioni di animazione, occupazionale, ricreativa di integrazione e di raccordo con la famiglia. Svolge funzioni di segretariato sociale utilizzando il contributo delle associazioni di volontariato.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Sostegno psicologico                                                                                                         | Gli psicologi garantiscono idoneo supporto psicologico agli ospiti e, qualora necessario, ai loro familiari.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Volontariato                                                                                                                 | La struttura è sempre disponibile ad accogliere le associazioni di volontariato considerandole un valido aiuto al mantenimento psico-fisico dell'anziano, a condizione che di ciò sia stata informata l'Amministratore ed il Medico Sanitario. I volontari possono svolgere funzione di aiuto ai pasti, compagnia e animazione del paziente. E' consentito l'ingresso e la collaborazione di volontari anche autonomi purchè provvisti di assicurazione.                                                                                                                                                                                                                                        |
| Attività educativo-animativa e occupazionale                                                                                 | Il T. Occupazionale garantisce lo svolgersi delle attività educativo-animative e occupazionali, le quali, attraverso processi di socializzazione, possono contribuire al benessere psicologico e fisico dell'ospite.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Riabilitazione fisiokinesiterapica                                                                                           | La riabilitazione fisioterapica mira al recupero, al mantenimento o alla riduzione della perdita delle capacità funzionali residue. Vengono utilizzati strumenti appropriati per agevolare tale risultati di salute.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Palestra                                                                                                                     | Tutte le strutture sono dotate di palestra per le attività                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

# Carta dei Servizi

R.S.A. Salus S.r.l. – 03036 Isola del Liri, Via Valcatoio, 20

Data: 03/06/2026

Revisione n° 3

|                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                        | fisioterapiche. Gli orari sono i seguenti: <ul style="list-style-type: none"><li>• mattina: dalle 9.00 alle 11.30</li><li>• pomeriggio: dalle 15.00 alle 18.00</li></ul>                                                                                                                                                                             |
| Igiene e cura della persona                            | E' garantita dagli operatori addetti all'assistenza che agiscono sulla base dei piani assistenziali individualizzati, rispettando specifici protocolli, in coerenza con le consegne medico-infermieristiche.                                                                                                                                         |
| Servizio pulizia e sanificazione ambientale            | Il servizio di pulizia viene svolto internamente con una frequenza giornaliera.                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Podologo                                               | E' affidato esternamente . Si occupa dell'igiene, cura e medicazione delle estremità degli arti superiori e inferiori, nella normalità e nella patologia, in collaborazione con i servizi infermieristici e riabilitativi.                                                                                                                           |
| Assistenza religiosa                                   | Per i pazienti di fede cattolica, al piano terra della struttura si trova la Chiesetta dove settimanalmente viene celebrata la messa.<br>Per gli ospiti di fede non cattolica l'assistenza religiosa può essere richiesta presso gli uffici dell'Amministrazione che si occuperà dell'organizzazione di quanto necessario allo svolgimento dei riti. |
| Parrucchiere e barbiere                                | E' affidato esternamente su richiesta del familiare o del paziente.                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Abbigliamento                                          | Il paziente non allettato viene quotidianamente vestito con il proprio abbigliamento da giorno.                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Guardaroba, lavanderia e stireria                      | Il servizio lavanderia è esterno alla RSA ed effettua il lavaggio, la stiratura, il riordino ed il rammendo della biancheria personale dei clienti oltre che degli asciugamani, della biancheria piana, dei tendaggi, delle coperte, dei cuscini e dei materassi.                                                                                    |
| Trasporto diurni residenti nel territorio comunale     | In caso di necessità o su richiesta, per i ospiti è previsto il servizio di trasporto compatibilmente con i mezzi e le risorse disponibili.<br>Qualora per motivi tecnici od organizzativi non sia possibile effettuare il servizio, sarà cura dell'Assistente Sociale provvedere ad avvertire gli ospiti o i loro familiari.                        |
| Incontri esterni in collaborazione con il volontariato | Fanno parte di specifici progetti di gruppo o individuali, e sono organizzati in occasione di particolari ricorrenze (festività) oppure qualora si presentino particolari eventi nel territorio (teatro, cinema, concerti).                                                                                                                          |

## SERVIZI GENERALI

|                           |                                                                                                                                  |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Assistenza e sorveglianza | E' garantita sulle 24 ore da personale medico e paramedico.                                                                      |
| Servizio notturno         | E' coperto da almeno un infermiere professionale che sostituisce la caposala assumendone tutte le attribuzioni e responsabilità. |

# Carta dei Servizi

R.S.A. Salus S.r.l. – 03036 Isola del Liri, Via Valcatoio, 20

Data: 03/06/2026

Revisione n° 3

|                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Farmacia                  | La responsabilità è affidata al Medico che provvede all'approvvigionamento dei medicinali e del materiale sanitario necessari. Egli ha la responsabilità di tutti i materiali giacenti nel reparto, della loro validità e del loro assortimento. Il Responsabile cura le richieste di acquisto, tiene il registro degli stupefacenti, evade le richieste dei piani, redige le bolle di entrata, è scrupoloso consegnatario di tutta la merce in deposito, controlla che non giacciono nella farmacia campioni gratuiti per i medici, tiene personalmente le chiavi degli armadietti dei veleni e stupefacenti che dovranno essere aperti solo al bisogno ed immediatamente richiusi, conserva a termini di legge la prescrizioni relative a sostanze velenose o stupefacenti. L'approvvigionamento dei farmaci, dei materiali di medicazione, degli ausili e delle protesi sarà effettuato attraverso fornitori di fiducia, in regola con le autorizzazioni di legge. |
| Sale da pranzo            | La struttura è dotata di sala da pranzo per ciascun nucleo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Sala TV                   | Ogni nucleo è dotato di sala TV                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Sala polivalente          | La RSA è dotata di una sala polivalente. Le sale vengono utilizzate anche per lezioni di corsi di formazioni interni e esterni, nonché per gli organismi rappresentativi degli ospiti o dei familiari e con i volontari.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Chiesa                    | All'interno della struttura è presente un locale per le funzioni religiose settimanali.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Bar                       | Il servizio bar è garantito dalla presenza di due distributori automatici di snacks e bevande calde e fredde, in appalto ad una ditta che ne garantisce il costante rifornimento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Giardino interno protetto | All'interno del complesso è presente un giardino a disposizione dei pazienti che abbisognano di spazi protetti per garantirne l'incolumità.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Custodia valori           | Ai pazienti è sconsigliato conservare con sé oggetti di valore o somme consistenti di denaro perché la struttura non può assumersi realisticamente la responsabilità della loro tutela. La segreteria può svolgere funzione di depositario a titolo gratuito per le somme ed i valori eventualmente consegnati.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Ufficio Accettazioni      | L'Ufficio Accettazioni è collocato all'ingresso del POLO A della RSA. Tale ufficio ha il compito di fornire informazioni a chi accede o contatta telefonicamente le strutture. L'Ufficio Accettazioni è attivo tutti i giorni, non festivi, dalle 9 alle 18.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Servizio telefonico       | E' possibile effettuare e ricevere telefonate.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

# Carta dei Servizi

R.S.A. Salus S.r.l. – 03036 Isola del Liri, Via Valcatoio, 20

Data: **03/06/2026**

Revisione n° 3

|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Camera mortuaria | In caso di decesso la salma verrà composta nella camera mortuaria della struttura; spetta ai familiari chiamare l'impresa di Onoranze Funebri. L'utilizzo della camera mortuaria per il paziente è ovviamente gratuita. Gli effetti personali verranno messi a disposizione degli aventi diritto. Il trasporto della salma al di fuori della struttura è stabilito dal regolamento di polizia Mortuaria e successive modificazioni. Al paziente morente si assicura tutta l'assistenza necessaria, con particolare attenzione alla privacy e alle volontà dello stesso. |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

# Carta dei Servizi

R.S.A. Salus S.r.l. – 03036 Isola del Liri, Via Valcatoio, 20

Data: 03/06/2026

Revisione n° 3

## 1.1 MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

L'Amministrazione ha il compito di comunicare quotidianamente tramite mail la disponibilità dei posti presso la R.S.A. alla ASL – COTA di Frosinone (CENTRO UNICO) che provvederà a contattare il primo degli utenti in lista di attesa e quindi comunicarne i dati alla R.S.A. La richiesta di ricovero deve essere corredata dall'apposito Verbale di autorizzazione per l'ingresso in R.S.A. contenente:

- Scheda conoscitiva,
- Relazione clinica che evidenzi:
  - o la diagnosi clinica,
  - o i dati anamnestici, con le relative terapie praticate ed in corso,
  - o eventuali motivazioni cliniche o assistenziali del ricovero.

Per definire la pratica il personale amministrativo della R.S.A. dovrà acquisire dai familiari del paziente l'ulteriore documentazione di seguito descritta:

- certificazione ISEE;
- tessera sanitaria ed eventuali esenzioni ticket;
- codice fiscale;
- carta d'identità;

A fronte di tale documentazione, la R.S.A. deve provvedere alla registrazione dell'ingresso del paziente sull'apposito Registro ingressi (per convalidare il ricovero viene richiesta la firma del familiare del paziente) ed all'inserimento dei dati relativi al paziente ricoverato sul portale della Regione Lazio.

Contestualmente verrà consegnata la Carta dei Servizi, la Carta dei diritti e dei doveri del paziente, il consenso generale alle cure ed il consenso al trattamento dei dati personali che il paziente, o chi per esso, riconsegnerà firmato per accettazione.

Inoltre il personale amministrativo deve rilasciare al familiare del paziente la documentazione che attesta l'avvenuto ricovero (necessario per inoltrare al Comune di residenza la richiesta di compartecipazione alla spesa).

Contestualmente alla procedura amministrativa, il medico responsabile deve effettuare l'accettazione sanitaria impostando in collaborazione con il medico di base la cartella clinica.

All'équipe sanitaria spetta elaborazione del Progetto Assistenziale Individuale (P.A.I.) in cui vengono assicurati in forma integrata gli interventi educativi, le prestazioni assistenziali e riabilitative nonché tutti gli interventi atti a favorire il benessere personale, l'integrazione nel gruppo comunitario e nel territorio ed il mantenimento di positive relazioni con la famiglia.

Compito del Medico di Medicina Generale deve essere quello di definire il Piano di terapie, esami e prelievi ed assicurare le prestazioni sanitarie opportune.

# Carta dei Servizi

R.S.A. Salus S.r.l. – 03036 Isola del Liri, Via Valcatoio, 20

Data: 03/06/2026

Revisione n° 3

L'équipe di fisioterapisti della riabilitazione deve provvedere ad effettuare un'analisi iniziale della terapia occupazionale e di quella fisioterapica per definire un piano di attività di rieducazione funzionale, neuromotoria e riabilitativa al fine di assicurare il mantenimento ed il recupero delle capacità residue.

A fronte di ogni proroga, il personale amministrativo deve aggiornare i dati relativi al paziente sul portale della Regione Lazio tramite la compilazione del RUG.

Inoltre, il personale amministrativo deve provvedere alla registrazione sul portale SPL Lazio di:

- dimissioni,
- trasferimenti in ospedale,
- decessi,
- eventuali eventi avversi.

Inoltre, il personale amministrativo emette le fatture mensili relative ad ogni paziente e ne annota i pagamenti ricevuti.

Se nel corso del periodo di ricovero si dovessero verificare peggioramenti delle condizioni cliniche del paziente, l'équipe della R.S.A. propone il trasferimento in ospedale. Ogni movimento da e per l'R.S.A. relativo all'ospite viene tempestivamente comunicato al ADI via mail e annotato nell'apposito registro.

Le dimissioni avvengono o su richiesta del paziente/familiare o su disposizione dell'Unità Valutativa Territoriale previa valutazione multidimensionale del caso, nella quale devono emergere come fattori determinanti della scelta il grado di non autosufficienza e l'impossibilità, anche temporanea, dell'utente di usufruire di altre forme di assistenza, dando priorità alle persone residenti nello stesso comune o distretto.

Il paziente può essere dimesso anche in via temporanea, per rientro nella famiglia, ricovero in altra struttura sanitaria o per altri motivi. Le uscite temporanee per rientro in famiglia o per periodi di vacanza organizzati da associazioni di volontariato, devono essere preventivamente autorizzate dall'Unità Valutativa Territoriale, e non possono avere la durata superiore ai dieci giorni con diritto alla conservazione del posto; durante detto periodo l'ospite non corrisponde la quota a proprio carico. Per le assenze determinate da ricoveri in strutture ospedaliere, disposte dal medico curante e sempre concordate anche con i congiunti del paziente, la R.S.A. è tenuta alla conservazione del posto fino ad un massimo di dieci giorni; la corresponsione della quota parte della retta a carico dell'Azienda ASL viene sospesa per tutta la durata del ricovero, mentre il paziente, ovvero il Comune di residenza, continua a corrispondere la quota a proprio carico. Nel caso di dimissioni volontarie e/o trasferimento presso altra struttura, il paziente o chi per esso può fare richiesta in forma scritta della cartella clinica presso gli Uffici Amministrativi della R.S.A. che ne darà copia entro trenta giorni dalla domanda, nelle mani del richiedente o di

# Carta dei Servizi

R.S.A. Salus S.r.l. – 03036 Isola del Liri, Via Valcatoio, 20

Data: 03/06/2026

Revisione n° 3

altro, munito di delega e documento di identità anche in fotocopia. Per il paziente in dimissione il medico sanitario, in collaborazione con il medico di base, stila una relazione completa che identifica i problemi critici, funzionali ed assistenziali, i programmi attuati, i risultati raggiunti e la terapia effettuata e consigliata.

## 1.2 MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Il paziente appena giunto nella struttura, accompagnato da familiari e/o operatori del Servizio proponente, viene accolto dal personale operativo.

L'Amministratore controlla la completezza e la regolarità della documentazione presentata necessaria al ricovero. Una visita alla struttura permette al paziente ed ai familiari di vedere gli ambienti nei quali si svolgerà la vita quotidiana della persona accolta.

Il paziente riceve tutte le informazioni utili che faciliteranno il processo di ambientamento nella nuova realtà. Il paziente viene poi presentato al medico che, sulla base dei dati anamnestici e sanitari pervenuti, compilerà la cartella clinica.

È inoltre previsto un ulteriore colloquio con i familiari, al fine di raccogliere più informazioni possibili sullo stato cognitivo e comportamentale del paziente nonché per conoscere la famiglia stessa e coinvolgerla nel progetto assistenziale e riabilitativo che si andrà a definire.

Terminate le procedure d'ingresso, il paziente viene accompagnato in reparto dove verrà compilata la cartella infermieristica.

Poiché il processo di inserimento costituisce una fase critica e poco prevedibile, il personale, sotto la sorveglianza della Caposala, deve effettuare un monitoraggio continuo sulle condizioni del paziente, al fine di determinare le sue condizioni generali, il grado di capacità residua e di definire il Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.).

Al rinnovo di ogni proroga (minimo 30 giorni, massimo 180 giorni), l'équipe sanitaria, formata dal personale medico e dagli addetti all'assistenza, deve valutare lo stato di salute clinico del paziente. Viene considerata da un lato la dimensione "comunitaria" del paziente, e dall'altro, le variabili gestionali ed organizzative.

Il prodotto finale dell'attività del personale operativo, è l'elaborazione dei nuovi piani individuali, che potranno confermare o modificare i precedenti risultati attesi.

Le dimissioni di un paziente sono concordate con i familiari, dove possibile, o con i Servizi territoriali di competenza della stessa (A.S.L. e Comuni).

Il familiare viene inoltre informato sui programmi che si svolgono all'interno della struttura e che sono mirati a seconda delle capacità del paziente stesso (orientamento, riabilitazione di funzioni specifiche, sia comportamentali che cognitive, mobilità ecc.).

La psicologa è inoltre disponibile per i familiari che necessitano di un sostegno nella loro relazione con il paziente accolto, ed interviene nei casi di difficoltà che, in varia misura, coinvolgono il paziente.

## **Servizio socio assistenziale e di animazione sociale**

### Assistenza socio - assistenziale

Il servizio di assistenza viene erogato ininterrottamente nell'arco delle 24 ore da operatori socioassistenziali che svolgono attività d'igiene degli ambienti di vita, di supporto totale o parziale all'igiene personale delle ospiti e più in generale ai loro bisogni di base.

### Servizio animativo – occupazionale

L'attività animativa viene svolta da educatori professionali ed animatori, in appositi locali adibiti all'attività occupazionale e di attività ricreative.

In particolare:

- L'attività occupazionale viene proposta ai pazienti che, avendo minime abilità di tipo manipolativo, necessitano di una stimolazione prettamente relazionale e nello stesso tempo di mantenere le abilità residue.

In tal senso vengono svolte attività ricreative, aggregative, culturali, lavori di bricolage e ricamo con vari livelli e tecniche e proposte di stimolazione spazio-temporale, che hanno come finalità il mantenimento delle abilità esistenti e/o l'aumento dell'attenzione, della memoria, dell'iniziativa, del ragionamento, della capacità di giudizio nonché l'acquisizione della sequenza lavorativa e del senso di orientamento.

Le attività cognitive (lettura di quotidiani, set – abbonamento settimanali , mensili, libri, ...) hanno come obiettivi principali mantenere in efficienza l'attenzione, la concentrazione, la comprensione, l'espressione verbale, la capacità di lettura-scrittura e la memoria.

Vengono pianificate attività creative in vista delle festività dell'anno, viene stimolato l'ascolto della musica, gli incontri con associazioni di volontariato .

Alcuni incontri a tema religioso sono programmati per mantenere un'attenzione alla parte spirituale del paziente.

# Carta dei Servizi

R.S.A. Salus S.r.l. – 03036 Isola del Liri, Via Valcatoio, 20

Data: 03/06/2026

Revisione n° 3

## Servizio infermieristico

L'assistenza infermieristica è fornita da personale qualificato (capo-sala ed infermiere professionali) nell'arco delle 24 ore. L'attività ha come punti di riferimento:

- la somministrazione di terapie,
- l'effettuazione di prelievi,
- la rilevazione di parametri vitali,
- le medicazioni,
- l'attenzione rivolta ai bisogni della persona,
- il nursing inteso come processo di cura interpersonale,
- l'assistenza nei bisogni di base,
- il coordinamento dell'attività degli Operatori Socio Assistenziali

## Servizio OSS

- Assistenza diretta ed aiuto domestico alberghiero: assiste la persona, in particolare non autosufficiente o allettata, nelle attività quotidiane e di igiene personale; realizza attività semplici di supporto diagnostico e terapeutico; collabora ad attività finalizzate al mantenimento delle capacità psico-fisiche residue, alla rieducazione, riattivazione, recupero funzionale; realizza attività di animazione e socializzazione di singoli e gruppi; coadiuva il personale sanitario e sociale nell'assistenza al malato anche terminale e morente; aiuta la gestione dell'utente nel suo ambito di vita; cura la pulizia e l'igiene ambientale.
- Intervento igienico sanitario e di carattere sociale: osserva e collabora alla rilevazione dei bisogni e delle condizioni di rischio-danno dell'utente; collabora alla attuazione degli interventi assistenziali; valuta, per quanto di competenza, gli interventi più appropriati da proporre; collabora alla attuazione di sistemi di verifica degli interventi; riconosce ed utilizza linguaggi e sistemi di comunicazione/relazione appropriati in relazione alle condizioni operative; mette in atto relazioni-comunicazioni di aiuto con l'utente e la famiglia, per l'integrazione sociale ed il mantenimento e recupero della identità personale.

# Carta dei Servizi

R.S.A. Salus S.r.l. – 03036 Isola del Liri, Via Valcatoio, 20

Data: 03/06/2026

Revisione n° 3

- Supporto gestionale, organizzativo e formativo: utilizza strumenti informativi di uso comune per la registrazione di quanto rilevato durante il servizio; collabora alla verifica della qualità del servizio; concorre, rispetto agli operatori dello stesso profilo, alla realizzazione dei tirocini ed alla loro valutazione; collabora alla definizione dei propri bisogni di formazione e frequenta corsi di aggiornamento; collabora, anche nei servizi assistenziali non di ricovero, alla realizzazione di attività semplici.

## **Servizio della terapia fisica e riabilitazione**

Il servizio di terapia fisica e di riabilitazione si avvale di operatori sanitari (terapisti della riabilitazione) che operano in campo:

- tecnico, attraverso percorsi specifici ed individualizzati in campo ortopedico, neurologico, posturale, pneumologico, reumatologico, cardiologico. Qualora la riconduzione non fosse effettuabile il personale addetto offre, in percorsi dinamici di apprendimento, mezzi psico-fisici necessari al raggiungimento dell'autonomia funzionale massimale; le attività vengono effettuate con l'utilizzo di strumentazione di cui la R.S.A. è dotata (pedana, scaletta, cyclette, pedalina, apparecchiature elettromedicali, mezzi fisici, quali magnetoterapia ed elettroterapia; l'obiettivo delle attività è di ricondurre laddove possibile il paziente all'autosufficienza;
- relazionale, mediante attività di psico-motricità volta alla stimolazione ad acquisire abilità sociali. Le attività vengono svolte in reparto e nella palestra riabilitativa. Il servizio riabilitativo prevede per il paziente in R.S.A. tutte le tecniche fisiokinesiterapiche miranti al rallentamento dell'involuzione psico-fisica e all'incremento della prestazione legata all'avanzare dell'età ed all'inevitabile sovrapposizione dei quadri disfunzionali;
- per i pazienti che possiedono discrete abilità esistono programmi mirati al mantenimento dell'autonomia il più a lungo possibile e di addestramento all'uso di ausili e tutori nei diversi momenti della giornata;
- per i soggetti gravemente disabili e molto anziani le attività si finalizzano al trattamento, al controllo, al rallentamento dei fenomeni terziari dovuti all'immobilità.

Il terapeuta della riabilitazione interviene nelle fasi di involuzione terminale nei processi di mantenimento delle qualità della vita e della dignità della persona.

## 1.4 Continuità assistenziale al paziente in caso di urgenze od eventi imprevisti

La Direzione assicura una tempestiva e continua assistenza del paziente tramite una politica di organizzazione ottimale portata a conoscenza di tutti gli operatori, con l'intento di migliorare sempre sia la salute sia la qualità della vita degli assistiti nella R.S.A.. A tal fine la direzione ha organizzato le attività sanitarie in caso di urgenze o eventi imprevisti nel seguente modo: la prima assistenza viene fornita dalla caposala e dall'infermiera di turno che valutano la gravità della patologia. In base a questa risultanza, se reputato necessario, si allerta il medico di base che urgentemente si reca presso il malato per visitarlo. Il medico se ritiene opportuna e sufficiente la terapia da lui assegnata non dispone ricovero ospedaliero, ricorrendo a quei mezzi clinici e tecnologici in dotazione alla struttura.

Se necessario, il medico compila la base del ricovero, allega tutta la documentazione disponibile relativa allo stato di salute del paziente e dispone il ricovero ospedaliero che avviene tramite chiamata al 118.

In considerazione della brevità delle distanze l'assistenza viene prestata in tempi brevissimi.

A tutt'oggi i medici curanti, tranne casi eccezionali, si sono resi sempre disponibili.

In quei casi eccezionali viene contattata la guardia medica che segue lo stesso iter descritto per i medici di base.

Nell'eventualità che nessuna delle due ipotesi si verifichi, il Direttore Sanitario provvede direttamente a ricoverare in ospedale il paziente sempre tramite chiamata al 118.

## 1.4 COSTI

La diaria alberghiera giornaliera a carico del paziente ricoverato in R.S.A. varia a seconda del Livello Assistenziale cui è stato inserito dall'Unità Valutativa Territoriale. Per i degenti rientranti nel Mantenimento Alto la retta diaria è di Euro 64,86. Per i degenti rientranti invece nel Mantenimento Basso la quota giornaliera è di Euro 53,90.

Dietro presentazione del Modello ISEE attestante un indicatore inferiore ai 20

.000,00 Euro annui, il paziente fa richiesta al proprio Comune di residenza per la definizione della partecipazione dell'Ente al pagamento della totalità della retta o di una percentuale stabilita solo ed esclusivamente dal Comune stesso. Nel corso del 2026 chi dimostri di avere un

# Carta dei Servizi

R.S.A. Salus S.r.l. – 03036 Isola del Liri, Via Valcatoio, 20

Data: 03/06/2026

Revisione n° 3

ISEE inferiore ai ventimila euro sta pagando la quota dell'accompagnamento, se la percepisce, o nulla in mancanza di essa.

Restano però a carico del paziente le spese supplementari relative a servizi quali farmaci non dispensati dal SSN, parrucchiere, barbiere, podologo, lavanderia e simili.

Il pagamento delle rette di ricovero è dovuto in forma mensile, entro il 10 del mese successivo, in contanti o a mezzo bonifico, presso gli Uffici Amministrativi tutti i giorni dalle ore 10.00 alle 18.00.

## 1.5 ORARI

Per garantire il regolare svolgimento dell'attività assistenziale e la privacy del paziente, l'accesso alle camere nonché la sosta nei locali adibiti agli incontri è consentita dalle ore 11.00 alle 13.00 del mattino e dalle 16.00 alle 19.00 del pomeriggio. Ogni giorno della settimana. Nei giorni festivi, l'orario di ingresso è consentito dalle ore 15.30 alle ore 19.00.

## ORARI DI APERTURA DEGLI UFFICI AMMINISTRATIVI

La presenza del personale amministrativo è assicurata dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 18.00.

## **► PARTE QUINTA : QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI**

### 1.1 INDICATORI DI QUALITA'

Gli standard definiscono il livello qualitativo e quantitativo dei servizi e delle prestazioni erogati a garanzia della soddisfazione dei pazienti.

#### INFORMAZIONE

| INDICATORE                                 | STANDARD                                                                                                             |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Identificabilità del personale             | Tutto il personale è dotato di tesserino identificativo con nome, cognome e funzione                                 |
| Informazioni al momento della prenotazione | Esistono strumenti informativi sintetici consegnati ai cittadini sulle modalità di prenotazione e accesso (brochure) |

# Carta dei Servizi

R.S.A. Salus S.r.l. – 03036 Isola del Liri, Via Valcatoio, 20

Data: 03/06/2026

Revisione n° 3

|                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Informazioni al momento del ricovero                   | La R.S.A. distribuisce, al momento del ricovero, a tutti i pazienti la Carta dei servizi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Informazioni ai pazienti e ai familiari di riferimento | Il personale medico è disponibile a fornire informazioni sullo stato di salute, il decorso della malattia e le terapie in corso tutti i giorni                                                                                                                                                                                                                                            |
| Informazione tramite segnaletica                       | La R.S.A. garantisce la presenza di segnaletica interna ed esterna costantemente aggiornate per orientare e informare gli utenti                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Ascolto degli utenti                                   | La R.S.A. fornisce, su richiesta, apposita modulistica per sporgere reclamo e distribuisce a tutti i pazienti questionari di soddisfazione.<br>La Direzione Sanitaria è responsabile della gestione dei reclami.                                                                                                                                                                          |
| Completezza della documentazione per il medico curante | A tutti i pazienti dimessi viene consegnata una lettera di dimissione contenente informazioni su: <ul style="list-style-type: none"><li>• diagnosi e anamnesi</li><li>• esame obiettivo all'ingresso e alla dimissione</li><li>• progetto e programma riabilitativi</li><li>• esami e consulenze</li><li>• continuità assistenziale e terapeutica</li><li>• terapia a domicilio</li></ul> |
| Semplicità di ottenimento della documentazione clinica | È possibile richiedere copia della cartella clinica attraverso compilazione di apposita modulistica.<br>Il duplicato può essere ritirato, entro 30 giorni dalla richiesta (previa telefonata al personale amministrativo per conferma) dal paziente o dai suoi familiari, esibendo delega firmata. Su richiesta, la copia di cartella clinica può essere anche spedita a domicilio.       |

## ASSISTENZA E QUALITÀ

| INDICATORE | STANDARD |
|------------|----------|
|------------|----------|

# Carta dei Servizi

R.S.A. Salus S.r.l. – 03036 Isola del Liri, Via Valcatoio, 20

Data: 03/06/2026

Revisione n° 3

|                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Disponibilità di camere adeguate alle diverse esigenze                           | N.30 camere così disposte: <ul style="list-style-type: none"><li>• Primo Piano<ul style="list-style-type: none"><li>- 10 doppie</li></ul></li><li>• Secondo Piano<ul style="list-style-type: none"><li>- 2 singole</li><li>- 13 doppie</li><li>- 1 tripla</li></ul></li><li>• Terzo Piano<ul style="list-style-type: none"><li>- 3 doppie</li><li>- 1 tripla</li></ul></li></ul> |
| Dotazione completa posto letto                                                   | Il 100% dei posti letto è dotato di: <ul style="list-style-type: none"><li>• testata letto con impianto di chiamata e luce individuale</li><li>• armadietto</li><li>• comodino</li><li>• sedia</li></ul>                                                                                                                                                                         |
| Pulizia camere e servizi igienici                                                | Tutti i giorni                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Cambio della biancheria                                                          | Biancheria personale: tutti i giorni e a seconda delle necessità anche più volte al giorno.<br>Biancheria lettereccia: una volta a settimana e a seconda delle necessità più volte al giorno.                                                                                                                                                                                    |
| Presenza di distributori automatici di acqua, bevande fredde e calde e snack     | Presenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Giardino                                                                         | Presente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Parcheggio                                                                       | Presente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Mantenimento e manutenzione della struttura, degli impianti e delle attrezzature | La R.S.A. garantisce il mantenimento della struttura e l'efficienza costante degli impianti e delle attrezzature                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Esami di laboratorio                                                             | Garanzia a tutti i pazienti di esecuzione e refertazione di esami routinari nei primi giorni di ricovero.<br>Garanzia di ripetuti controlli intermedi specialmente in caso di insorgenza di nuove patologie                                                                                                                                                                      |
| Visita medica                                                                    | Tutti i giorni                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Tutela della privacy                                                             | Attivazione di tutte le procedure volte a garantire la protezione nella gestione dei dati personali e sanitari (quest'ultimi definiti dati "sensibili" in grado di rilevare lo stato di salute) in ottemperanza del D.Lgs. 30.06.2003 n. 196                                                                                                                                     |
| Gestione del rischio                                                             | In costruzione un sistema di Incident reporting per la prevenzione, gestione,                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

# Carta dei Servizi

R.S.A. Salus S.r.l. – 03036 Isola del Liri, Via Valcatoio, 20

Data: 03/06/2026

Revisione n° 3

|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                          | controllo e riduzione dei rischi e per il miglioramento della qualità assistenziale e clinica della struttura                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Aggiornamento e formazione del personale | In programmazione un'attività di aggiornamento e formazione del personale a garanzia di una migliore qualità dei processi e dei prodotti messi a disposizione dei pazienti in un'ottica di verifica e miglioramento costanti della clinical competence degli operatori stessi (con particolare attenzione al raggiungimento dei crediti ECM), al fine di un maggiore coinvolgimento, una maggiore motivazione e una maggiore condivisione del personale nei processi di miglioramento continuo. |

## 1.2 ORGANISMI RAPPRESENTATIVI

Il Comitato di partecipazione è composto da due rappresentanti degli Ospiti, un rappresentante delle famiglie e delle associazioni di volontariato. Con il compito, tra l'altro, di concorrere alla programmazione, gestione e verifica delle attività all'interno della struttura anche in materia di dignità, libertà personale e riservatezza dell'Ospite. Il Comitato raccoglie e valuta le istanze degli ospiti, in particolare per quanto riguarda le iniziative e le attività collaterali intese a promuovere maggiore autonomia e integrazione degli stessi all'interno delle R.S.A. e, all'esterno, con il tessuto sociale, formulando le conseguenti proposte alla direzione della struttura. Le riunioni del Comitato si tengono due volte l'anno riportando su apposito registro i verbali delle stesse.

## 1.3 OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Gli obiettivi di miglioramento in corso di sviluppo sono:

- Ottenere l'Accreditamento Istituzionale presso la Regione Lazio;
- Implementare il Sistema di gestione per la Qualità ;
- Individuare indicatori per monitorare la qualità del servizio erogato determinata dai seguenti fattori: accessibilità efficienza, efficacia, appropriatezza, continuità, privacy, riservatezza.
- Effettuare indagini sulla soddisfazione dei clienti, dei familiari e degli operatori mediante la somministrazione di questionari.
- Ricerca di personale motivato e professionale.

## 1.4 SERVIZIO «ASCOLTO DEL CLIENTE»

Obiettivo della R.S.A. è quello di rendere la permanenza del cliente presso le strutture residenziali il più sereno e confortevole possibile, perciò riteniamo fondamentale conoscere l'opinione sui servizi erogati e sulla qualità degli interventi.

Per raggiungere questo obiettivo è stato istituito il servizio «Ascolto del Cliente», grazie al quale è possibile effettuare segnalazioni o suggerimenti in relazione ai servizi erogati.

I familiari, o anche persone esterne, possono compilare l'apposito modulo allegato al presente documento - comunque a disposizione presso l'Ufficio Amministrazione e consegnarlo all'addetto o direttamente alla Resp. di Sistema.

Le segnalazioni e i suggerimenti ci consentiranno di adeguare sempre più i servizi della R.S.A. alle aspettative del cliente.

Inoltre, al fine di monitorare la soddisfazione dell'utenza, la R.S.A. Salus distribuisce periodicamente questionari-interviste utili alla misurazione della percezione dei servizi erogati da parte degli utenti.

I risultati delle indagini concorrono alla individuazione dei punti di forza e, soprattutto, delle aree critiche e delle conseguenti misure di contrasto.

## 1 Gestione Reclami

Quando un Utente presenta un reclamo, a voce o attraverso la compilazione del modulo di segnalazione prodotto dalla Salus o tramite il link di Whistleblowing presente sul nostro sito, i responsabili della Salus provvedono a gestire il reclamo mediante analisi e valutazione delle cause che hanno determinato la non conformità del Servizio Prestato e/o l'insoddisfazione dell'Utente.

# Carta dei Servizi

R.S.A. Salus S.r.l. – 03036 Isola del Liri, Via Valcatoio, 20

Data: 03/06/2026

Revisione n° 3

Inoltre definisce le azioni correttive e/o preventive per risolvere le problematiche e per evitare che queste si ripresentino.

Tale attività ha come obiettivo la soddisfazione delle esigenze dell'Utente nell'ottica del Miglioramento Continuo.

Definite ed identificate le cause del reclamo la Direzione/Responsabili, con il supporto del Responsabile della Qualità, decide le Azioni Correttive immediate da attuare per la risoluzione del problema, trascrivendole sull'apposito sul DR 01 PG 05 "Reclamo Utente" e decide, se possibile, le azioni preventive per evitare il ripetersi della non conformità.

Il Responsabile della Qualità, sentita la Direzione, comunica all'Utente le azioni correttive intraprese e i tempi di risoluzione.

In generale l'Azienda cerca di rispondere alle esigenze del paziente nell'arco di una settimana, fatta eccezione di casi più complessi che possono richiedere tempi più lunghi anche in considerazione di fattori esterni quali la disponibilità di terze parti.

## 2 Monitoraggio Soddisfazione utente

La Direzione, provvede a monitorare la Soddisfazione degli Utenti al fine di valutare la Qualità del Servizio percepita, in relazione al Servizio Prestato.

Tale valutazione ha lo scopo di :

- Misurare il livello di qualità percepito dall'Utente
- Risolvere eventuali insoddisfazioni dell'Utente
- Rilevare opportunità di Miglioramento
- Verificare eventuali scostamenti tra la qualità progettata/prestata e la qualità percepita/attesa

Il monitoraggio della Soddisfazione dell'Utente viene effettuato utilizzando apposito "Questionario di Soddisfazione" che viene messo a disposizione degli Utenti al momento dell'ingresso.

In fase di Riesame del Sistema Qualità la Direzione provvede a:

- analizzare i dati risultanti dal Questionario di Soddisfazione
- valutare i parametri utilizzati per il monitoraggio al fine di assicurare la significatività dei dati e per garantirne l'adeguatezza e l'aggiornamento rispetto alle attività da tenere sotto controllo.

## 3 Verifiche

Con cadenza periodica vengono effettuate le verifiche ispettive interne e le verifiche da parte dell'ente di certificazione. Inoltre con cadenza annuale la Direzione provvede a effettuare il Riesame del Sistema Qualità.

Secondo quanto descritto nella PG 01, il Sistema Qualità deve essere sottoposto a riesame da parte della Direzione almeno una volta all'anno in modo da verificarne l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia e definire il piano di miglioramento dello stesso.

# Carta dei Servizi

R.S.A. Salus S.r.l. – 03036 Isola del Liri, Via Valcatoio, 20

Data: 03/06/2026

Revisione n° 3

Il Riesame consiste nel verificare in primo luogo il conseguimento degli obiettivi di Qualità prefissati, valutando in modo approfondito e globale i risultati delle verifiche interne e gli Indicatori della Qualità.

A tale scopo il Responsabile Assicurazione Qualità ha la responsabilità di fornire alla Direzione una raccolta di dati relativa al Sistema Qualità che consenta un efficace Riesame dello stato del Sistema.

Gli elementi in ingresso per il Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità sono:

- Verifica della Politica della Qualità e del Piano di Miglioramento precedente;
- Verifica Efficacia Indicatori/Parametri di Misurazione e Monitoraggio dei processi
- Verifica delle Azioni derivanti dal precedente Riesame
- Risultati delle Verifiche Ispettive
- Analisi Non Conformità, Reclami, Azioni Preventive e Correttive
- Valutazioni in merito all'efficacia dei Piani di Formazione/Addestramento
- Modifiche al Sistema di Gestione per la Qualità

Sulla base dell'analisi di tali parametri la Direzione individua e analizza le opportunità per il Miglioramento e le esigenze di modifica del sistema di Gestione per la Qualità definendo in particolare decisioni che intenda intraprendere in merito a :

- Miglioramento dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità e dei suoi Processi
- Miglioramento del Servizio in rapporto alle informazioni di ritorno da parte degli Utenti
- Esigenza di Risorse

Al termine del Riesame viene redatto un verbale completo delle attività svolte con l'indicazione dei documenti utilizzati e di quanto convenuto in sede di Riesame.

Il verbale viene firmato dalla Direzione.

Sulla base delle considerazioni effettuate si potranno:

- proporre le Azioni Correttive o migliorative opportune;
- rivedere o aggiornare i Piani di Miglioramento;
- definire modifiche o implementazioni della Documentazione.

Le Azioni di Miglioramento sul Sistema Qualità potranno anche riguardare l'adeguatezza agli obiettivi dichiarati di:

- livelli di efficienza e formazione e qualifica del Personale
- attrezzature
- forniture esterne
- documenti del Sistema Qualità

Sistema di Gestione per la Qualità stesso

# Carta dei Servizi

R.S.A. Salus S.r.l. – 03036 Isola del Liri, Via Valcatoio, 20

Data: 03/06/2026

Revisione n° 3

## MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Il sottoscritto/La sottoscritta

(Cognome) \_\_\_\_\_ (Nome) \_\_\_\_\_,

residente in via \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_,

in qualità di (indicare la **parentela**) \_\_\_\_\_ del Sig./della Sig.ra \_\_\_\_\_,  
accolto/accolta presso la R.S.A. Salus

Tel.: \_\_\_\_\_

DESIDERA EVIDENZIARE alla Direzione della R.S.A. che (esprimere l'oggetto della **segnalazione**):

---

---

---

---

DESIDERA COMUNICARE, inoltre, alla Direzione della R.S.A. che (esprimere eventuali **suggerimenti**):

---

---

---

---

**Ai sensi della legge 675/96 autorizzo la RSA SALUS al trattamento dei dati personali di cui sopra.**

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

**Il presente modulo va consegnato all'Ufficio Amministrativo.**

**Il Resp. di Sistema si impegna, attivando eventualmente i competenti uffici, a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 15 giorni dalla segnalazione.**