



FONDAZIONE
CASA DI RIPOSO DI CALCINATO
ONLUS

CARTA DEI SERVIZI



Rev.	Data redazione	Oggetto della revisione
1	01/07/2020	Adeguamento procedure COVID
2	17/05/2021	Adeguamento per trasformazione p.l. solventi
3	15/06/2022	Adeguamento procedure COVID (cancellazione)
4	19/04/2023	Adeguamento generale
5	13/03/2024	Adeguamento criteri inserimento in lista d'attesa e assegnazione punteggio

CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

La presente Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i principi espressi dalla normativa in vigore, a partire dalla Costituzione sino alle più recenti norme della Regione Lombardia.

Essa vuole costituire uno strumento di comunicazione tra la Fondazione Casa di Riposo di Calcinato "ONLUS", di seguito denominata Fondazione, gli ospiti ed i parenti, nella consapevolezza che solo aumentando la comunicazione e la collaborazione tra le diverse figure che vivono e operano all'interno della struttura, sia possibile ottenere un costante miglioramento della qualità dei servizi forniti. A loro volta gli ospiti e famigliari, si impegnano al rispetto dei principi e delle disposizioni contenute nella presente Carta.

ART.1 PRESENTAZIONE

1.1 Cenni Storici

La storia della Fondazione Casa di Riposo di Calcinato inizia nel 1882 con il nome di Ospizio Cronici di Calcinato. L'Ospizio aveva sede presso la soppressa chiesa di San Vincenzo e godeva di un patrimonio costituito dalle rendite derivanti da alcuni legati di beneficenza e dal contributo annuale del Comune. Per alcuni anni la struttura venne gestita dalla Congregazione di Carità di nomina comunale, ed in seguito dall'Ente Comunale di Assistenza. Dopo la seconda guerra mondiale all'Ospizio Cronici venne annesso un reparto maternità e dal 1955, un'infermeria acuti, attivi sino al 1968.

Con decreto del Presidente della Repubblica del 25 novembre 1964, la denominazione "Ospizio Cronici" venne mutata in "Casa di Riposo"; a seguito della nuova denominazione, che recepiva i profondi mutamenti sociali del dopoguerra, venne redatto un nuovo statuto approvato con decreto del Presidente della Regione Lombardia del 23 settembre 1987.

Con DGR N.VII/16548 del 27.02.2004 della Regione Lombardia con decorrenza 01.03.2004 l'IPAB (Istituzione pubblica di assistenza e beneficenza) Casa di Riposo di Calcinato è stata trasformata in persona giuridica di diritto privato denominata Fondazione Casa di Riposo di Calcinato "Onlus".

1.2 Come raggiungerci

La Fondazione Casa di Riposo di Calcinato "ONLUS" è composta da un'unica sede sita in Via Salvo D'Acquisto 5 a Calcinato (Brescia). I numeri di telefono sono 030/963221 – 030/963120, il numero di fax è 030/963404, l'indirizzo e-mail dell'ufficio è info@casariposocalcinato.it - casariposocalcinato@pec.it e dell'ambulatorio è ambulatorio@casariposocalcinato.it, il sito internet è www.casariposocalcinato.it.

La Fondazione Casa di Riposo di Calcinato "ONLUS" si trova nel centro storico del paese. Non è direttamente raggiungibile dai mezzi pubblici. Il pullman che effettua la fermata più vicina, ma con frequenza giornaliera limitata, è a circa 500 metri. Il pullman che effettua servizio ogni ora si ferma nella frazione di Ponte S. Marco, a circa due chilometri.

La struttura non è dotata di parcheggio interno per i visitatori ma un parcheggio pubblico antistante ed altri parcheggi pubblici in prossimità.

1.3 La Residenza

La Struttura eroga il servizio di RSA ad anziani con diverso grado di non autosufficienza ed è dotata di complessivi n°103 p.l. di cui n°79 p.l. accreditati e convenzionati con l'ATS di Brescia, n°24 p.l. autorizzati.

Nella struttura è disponibile una camera singola e camere a 2, 3 e 4 posti letto.

La residenza è composta da cinque nuclei che sono così strutturati:

- N° 1 nucleo collocato al piano rialzato (REP. GIALLO)
- N° 2 nuclei collocati al primo piano (REP. VERDE)
- N° 2 nuclei collocati al secondo piano (REP. BLU)

Le Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA) sono Istituti di ricovero, una volta denominati Case di Riposo o Strutture Protette, che accolgono persone anziane con diverso grado di non autosufficienza, non più in grado di rimanere al proprio domicilio per la compromissione anche molto grave delle loro condizioni di salute e di autonomia, pertanto non più in grado di utilizzare altri servizi disponibili nella rete.

Secondo la normativa regionale e nazionale, la RSA deve offrire agli ospiti, sia per ricoveri temporanei che a tempo indeterminato:

- una sistemazione residenziale (*Residenza*) con una connotazione il più possibile domestica, organizzata in modo da rispettare il bisogno individuale di riservatezza e di privacy e da stimolare al tempo stesso la socializzazione tra gli ospiti;

- tutti gli interventi medici, infermieristici e riabilitativi (*Sanitaria*) necessari a prevenire e curare le malattie croniche e le loro riacutizzazioni;
- un'assistenza individualizzata (*Assistenziale*), orientata alla tutela ed al miglioramento dei livelli di autonomia, al mantenimento degli interessi personali ed alla promozione del benessere;
- tutti e tre gli interventi devono orientarsi verso una assistenza personalizzata; attraverso l'utilizzo del P.I. (progetto individuale) e del P.A.I. (piano di assistenza individuale).

1.3 L'Amministrazione

La Fondazione è amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto da sette membri di cui n°3 nominati dal Sindaco pro-tempore del Comune di Calcinato, quale personificazione della comunità calcinatense e n°4 nominati dalla Consulta degli Esperti e dei Benefattori, e restano in carica per cinque anni. Il Consiglio di Amministrazione è l'Organo di indirizzo della Fondazione ed in particolare ha i poteri indicati all'art.6 dello Statuto.

È composto dai seguenti membri:

- n°1 *Presidente*: il quale assume altresì la qualifica di datore di lavoro del personale della Fondazione
- n°1 *Vicepresidente*
- n°5 *Consiglieri*

Il Presidente, o un suo delegato, riceve su appuntamento.

1.4 La Dirigenza

La direzione della Fondazione è affidata al Direttore generale ed al Responsabile Sanitario, i quali collaborano strettamente, pur seguendo particolarmente gli aspetti di specifica competenza, per raggiungere nel modo migliore gli obiettivi del servizio.

Il Direttore, è il responsabile della gestione della Fondazione e pone in essere tutti gli atti necessari a garantire il regolare funzionamento in relazione agli obiettivi assegnati dal Consiglio stesso; gli compete l'esecuzione delle deliberazioni del Consiglio, la tenuta contabile e la predisposizione del Bilancio di cui ai successivi artt. 11 e 12.

Il Responsabile Sanitario è responsabile delle attività cliniche e di assistenza socio-sanitaria, delle condizioni igienico-sanitarie all'interno della struttura, dell'approvvigionamento e gestione dei farmaci e altri presidi sanitari, del controllo della qualità delle prestazioni socio-sanitarie erogate, dell'integrazione dei servizi erogati e della unitarietà d'azione rispetto agli standard o indicatori di qualità definiti dalla Fondazione e resi necessari ai fini dell'autorizzazione al funzionamento ed accreditamento della struttura. Valuta inoltre l'idoneità al ricovero dei soggetti in lista d'attesa. È nominato quale operatore di riferimento per gli obblighi indicati dal punto 3.2.3. comma b) di cui alla DGR 2569/2014.

Il Responsabile Sanitario riceve dal lunedì al venerdì su appuntamento.

1.5 Il Personale

Presso la Fondazione prestano servizio operatori qualificati e formati nel campo dell'assistenza agli anziani. Il personale opera in équipe, in modo tale che le conoscenze professionali specifiche di ciascuno siano condivise con quelle degli altri profili professionali: così facendo è possibile operare interventi multidisciplinari su ciascun caso. L'organico del personale, si avvale di tutte le figure professionali rispettando lo standard della normativa vigente nella Regione Lombardia. La gestione dei turni del personale garantisce la continuità dell'assistenza.

La Fondazione dispone inoltre di un adeguato numero di personale atto a garantire il servizio amministrativo, cucina e lavanderia-guardaroba.

Poiché le risorse umane risultano fondamentali per il continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti, viene data grande rilevanza alla formazione, aggiornamento ed informazione del personale dipendente.

Gli obiettivi formativi sono finalizzati a:

- migliorare i processi di comunicazione tra operatori, ospiti e famigliari;
- favorire lo sviluppo del lavoro di équipe e la personalizzazione degli interventi socio-sanitari;
- promuovere il costante aggiornamento professionale di tutti gli operatori;

L'Istituto è sede di tirocini formativi.

Ogni operatore è dotato di un cartellino di riconoscimento riportante fotografia, nome, cognome e qualifica. Tale modalità di riconoscimento ha la finalità di rendere più immediati e meno impersonali i rapporti tra il personale, gli ospiti ed i loro familiari.

ART.2 PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Essendo la stragrande maggioranza dei clienti/utenti della Fondazione Onlus composta da Persone Anziane, per comodità e per convenzione verranno di seguito usati termini "Anziano" o "Ospite".

La prima identità di riferimento dell'Anziano che, a qualsiasi titolo, usufruisce dei servizi della Fondazione è quella di "persona". Da qui discendono quelle successive di "cittadino", di "cliente", di "utente" e di "portatore di bisogni ed esigenze in relazione al proprio stato psichico, fisico e sociale". Questa affermazione viene fatta nella

convinzione che l'inversione dell'ordine delle identità di riferimento abbassa il livello della qualità assistenziale, perché, a seconda dei casi, l'Anziano è visto solo in quanto malato o destinatario passivo dei servizi.

La presente "Carta dei Servizi" contiene i principi sui quali si basa la filosofia aziendale che, nell'erogazione dei vari servizi tiene conto:

- del rispetto dei diritti dell'Anziano;
- del corretto utilizzo delle risorse economiche, materiali ed umane;
- dell'efficacia e dell'efficienza nell'erogazione del servizio.

La Fondazione, nell'erogare i servizi oggetto del suo compito istituzionale, recepisce i principi ispiratori della "Carta dei Diritti della Persona Anziana", emanata dalla Regione Lombardia (all. A) alla presente Carta dei Servizi), del Codice Etico e di Condotta.

I principi fondamentali di cui si tiene conto nella programmazione ed erogazione dei servizi, sono i seguenti:

• **Eguaglianza**

La RSA garantisce a tutti i suoi ospiti parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato. Ciò non si traduce in uniformità degli interventi, ma nella personalizzazione delle attività considerando l'unicità di ogni ospite che dimora all'interno della Fondazione.

La vita nella Fondazione per anziani è priva di qualsiasi discriminazione.

• **Imparzialità**

Ogni persona che presta servizio all'interno della Fondazione deve operare con imparzialità ed obiettività. Il personale deve operare con trasparenza ed onestà, garantendo a tutti gli utenti le risposte più appropriate ai bisogni espressi.

• **Continuità**

L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni. In particolare il servizio di assistenza è garantito 24 ore su 24. La continuità delle prestazioni personalizzate sia sanitarie che sociali è garantita dalla predisposizione di Schede Socio-Assistenziali, Progetti individuali (P.I) e Piani di Assistenza Individuali (PAI), volti ad adeguare gli interventi ai bisogni ed alle condizioni di salute degli ospiti, affinché la qualità della vita nella struttura sia garantita e tutelata.

• **Diritto di informazione e scelta**

L'ospite della RSA ha diritto di essere coinvolto, quando in grado di capire e scegliere, nei trattamenti di cura, di riabilitazione e di assistenza previsti nel Progetto Individuale e nel Piano Individuale. Per gli ospiti che abbiano problemi cognitivi, il diritto di informazione e scelta viene garantito al familiare di riferimento o sostituto, indicato nel contratto (in attesa della nomina da parte del tribunale del rappresentante giuridico) e, se già nominato, da Amministratore di sostegno o Tutore o Curatore, compatibilmente con quanto previsto dal decreto di nomina.

Le diverse figure professionali che operano nella Fondazione, hanno il compito di favorire e stimolare la maggiore autonomia possibile nelle attività quotidiane degli anziani residenti.

• **Diritto al rispetto della privacy**

Tutela della privacy

Titolare del trattamento dei dati personale è il Legale Rappresentante della Fondazione Casa di Riposo di Calcinato.

I Referenti Privacy di funzione sono il Direttore per l'area amministrativa ed il Responsabile Sanitario per l'area sanitaria.

E' stato nominato il Responsabile Protezione Dati ai sensi del Regolamento Europeo 2016/679.

I dati personali forniti dagli ospiti, o dai loro familiari qualora siano impossibilitati, o altrimenti acquisiti nell'ambito dell'attività istituzionale della Fondazione, sono protetti dalla legge sulla tutela dei dati personali (D.Lgs. 196 del 30.06.2003 e successive modificazioni ed integrazioni e Regolamento UE 2016/679).

La Fondazione mette in atto tutti gli accorgimenti necessari, a livello sia informatico che cartaceo, per tutelare la riservatezza dei dati sensibili.

Su tali dati, la Fondazione compie una serie di trattamenti obbligatori per il perseguimento dei suoi fini istituzionali di cura ed assistenza socio-sanitaria, nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità delle persone, con particolare riferimento alla riservatezza ed all'identità personale secondo quanto disposto dal D.Lgs. 196/03(Codice Privacy) e successive modificazioni ed integrazioni e Regolamento UE 2016/679.

I dati sensibili potranno essere trasmessi ad altri soggetti, per quanto di loro competenza,(come alle Autorità di Pubblica Sicurezza, alle Regioni, alle ATS ed alle ASST, Laboratori di Analisi cliniche, ed alle ditte esterne che prestano attività di outsourcing alla Fondazione), esclusivamente per lo svolgimento delle rispettive funzioni istituzionali, qualora sia previsto da specifiche disposizioni di legge. Tali soggetti li cureranno autonomamente in qualità di titolari del trattamento.

Nessuno, tranne il personale autorizzato, può divulgare informazioni sulle condizioni di salute fisica e psichica dell'Ospite dei quali venisse casualmente a conoscenza.

È garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale, diagnostiche e terapeutiche che emergono durante la degenza.

A tutela del corretto trattamento dei dati personali ed in applicazione del D. Lgs. 196/03 e successive modificazioni ed integrazioni e del Regolamento UE 2016/679 sulla Privacy, non vengono fornite telefonicamente informazioni relative alle condizioni degli ospiti. La visione della documentazione sanitaria e le informazioni sanitarie sono fornite esclusivamente dal medico che ha in cura l'ospite e viene garantita solo ai familiari autorizzati.

Tutte le informazioni sensibili sono raccolte da personale qualificato e formato sugli aspetti di tutela dei dati personali (personale sanitario, sociale, assistenziale ed amministrativo).

Nel modulo di domanda per l'ingresso in struttura viene fornita completa informativa in cui vengono riportate le finalità e le modalità del trattamento dei dati personali e sensibili, e si richiede il consenso per il relativo trattamento da parte dell'ospite.

Al momento dell'ingresso il responsabile sanitario, o sostituto, richiede all'ospite il consenso alle cure.

Se l'ospite non è cognitivamente in grado di fornire consensi, gli stessi saranno richiesti alla persona giuridicamente autorizzata in tal senso, qualora sia in corso la relativa nomina o qualora debba essere avviata la pratica, al parente di riferimento.

Non è consentito fare riprese video e scattare fotografie, tranne al personale autorizzato; sono ammessi eventuali video o fotografie che ritraggano unicamente il proprio congiunto, con esclusione quindi di altri ospiti, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. 196/03 e s.m.i. e Regolamento UE 2016/679).

Come previsto dal Decreto legislativo 30 giugno 2003 n°196 e s.m.i. e dal Regolamento UE 2016/679, il degente ha diritto di conoscere tutti i suoi dati personali in possesso dell'Ente e le modalità di trattamento, di opporsi al trattamento dei dati che lo riguardano ed alla riservatezza circa i dati riguardanti il suo stato di salute.

Sono stati adottati tutti i documenti in ottemperanza a quanto previsto dal Regolamento Europeo 2016/679.

La Fondazione favorisce e promuove il mantenimento dei rapporti affettivi tra l'ospite ed i propri familiari. A tal fine è prevista la massima elasticità nel consentire l'accesso dei familiari nella struttura. E' possibile anche prevedere particolari iniziative volte a coinvolgere i familiari.

L'Ospite può autorizzare, attraverso i Medici della struttura, la corretta informazione ai propri familiari riguardo le proprie condizioni socio-sanitarie.

• **Efficacia ed efficienza**

I servizi forniti dalla struttura sono erogati tenendo conto dei criteri di EFFICACIA (verificare se gli obiettivi sono stati raggiunti) ed EFFICIENZA (il miglior utilizzo delle risorse per raggiungere gli obiettivi) nella gestione.

L'organizzazione ha come obiettivi garantire un buon livello di qualità delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali e l'ottimizzazione delle risorse disponibili.

• **Diritto ad una Struttura che operi in sinergia**

L'assistenza personalizzata richiede necessariamente che i diversi servizi operino in stretta collaborazione tra loro. Per questo motivo le strategie organizzative ed operative della Fondazione Onlus sono improntate ad un'integrazione fra tutte le attività di cui l'Anziano è destinatario: sanitarie, assistenziali, igieniche, riabilitative, di animazione e di tipo alberghiero.

ART.3 OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Gli obiettivi principali della Fondazione possono essere così riassunti:

- Garanzia di un'elevata qualità assistenziale.
- Ricerca di ottimali livelli di salute.
- Sviluppo della capacità funzionale residua dell'anziano.
- Approccio globale alla persona con interventi mirati.
- Formazione continua del personale per sostenerne la motivazione e la rivalutazione della preparazione professionale.
- Razionalizzazione delle spese mediante un costante controllo dei costi in rapporto alla qualità del servizio fornito.

Ogni intervento pertanto sarà caratterizzato da prestazioni qualificate volte al mantenimento dell'autonomia e delle capacità degli ospiti. Particolare attenzione sarà prestata alla cura dei rapporti interpersonali all'interno della "Casa", nella consapevolezza che solo il rispetto per gli altri e l'umanità nelle attività di assistenza potranno garantire l'erogazione di un servizio di qualità.

ART.4 SERVIZI OFFERTI

I servizi che fornisce la struttura agli ospiti sono i seguenti:

Servizio Amministrativo

Il Direttore generale e due impiegate provvedono all'organizzazione amministrativa/contabile della Fondazione. In ufficio viene ritirata e consegnata la modulistica per l'ammissione in struttura, vengono richieste le informazioni e viene ritirata l'eventuale documentazione riguardante gli ospiti.

La RSA garantisce l'apertura degli uffici amministrativi dalle ore 09.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14,00 alle ore 16,00 dal lunedì al venerdì. La Segreteria della Fondazione offre un servizio di Relazione con il Pubblico (U.R.P.), tutti i giorni dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.00 alle ore 12.00.

Il Direttore riceve dal lunedì al venerdì su appuntamento.

Il Presidente della Fondazione riceve solo su appuntamento telefonico prenotabile al n°030/963221-963120.

Servizio di Assistenza Medica

Al momento dell'inserimento su posto contrattualizzati si procede a cancellare l'ospite dagli elenchi della medicina di base, mentre per gli ospiti sui posti solventi viene mantenuto il MMG con cui interagisce il medico della Fondazione.

Agli ospiti della RSA è fornita, quotidianamente 24 ore su 24, l'assistenza medica di base e l'assistenza specialistica attraverso la consulenza di un geriatra-cardiologo-dietologo e di un medico fisiatra.

L'assistenza medica di base è garantita dal Responsabile Sanitario e dai medici collaboratori, i quali sono presenti un Struttura nei giorni da lunedì al venerdì dalle 09.00 – 15.00 ed il Sabato dalle 09.00 alle 12.00.

Nei rimanenti giorni ed orari l'assistenza è garantita da un servizio di reperibilità medica.

Il personale medico opera al momento dell'ingresso una valutazione multidimensionale (clinico-funzionale) e, unitamente all'equipe di lavoro, predispone la compilazione di un Progetto Individuale (PI) e da un Piano di Assistenza Individuale (PAI) coinvolgendo, ove possibile, l'Ospite e, previo suo consenso, anche i famigliari, in linea con le indicazioni stabilite dalle norme regionali.

La valutazione multidimensionale:

- Si effettua a seguito di variazioni conseguenti ad eventi acuti che hanno comportato modifiche funzionali significative;
- Comporta anche l'esecuzione di esami di laboratorio di routine, l'elettrocardiogramma ed eventuali altri esami diagnostici e specialistici, a parere del medico di RSA;
- Prende in considerazione aree critiche degli ospiti non autosufficienti: stato nutrizionale, incontinenza, rischio di caduta, contenzione, cute, disturbi sensoriali, disturbi del comportamento, ecc..

Per ogni utente ospite della RSA è in uso un FASAS costituito da Dossier socio-sanitario ed una Cartella Socio-sanitaria cartacea. Detta documentazione viene compilata all'ingresso e mantenuta aggiornata, in forma informatica ed in parte cartacea, da parte di tutte le figure professionali in base alle proprie autorizzazioni.

Il FASAS è articolato secondo le indicazioni contenute nella normativa Regione Lombardia e sono definite le modalità per la sua tenuta e conservazione.

I medici ricevono i parenti nelle ore di presenza presso la struttura previo appuntamento.

Il Responsabile Sanitario, fornisce con cadenza regolare un appropriato spazio di ascolto per i familiari, con il fine di costituire un rapporto di fiducia reciproca. Detto approccio è finalizzato a garantire un adeguato flusso informativo, evitando barriere comunicative, in ottemperanza anche ai criteri di disponibilità e trasparenza che questa RSA ha sempre cercato di garantire. In detti incontri i familiari vengono informati in merito a:

- attività sanitarie assistenziali-sociali assicurate all'Ospite;
- condivisione del P.I.(Progetto Individuale), del PAI(Piano Assistenza Individuale) e le decisioni relative al progetto di lavoro;
- raccogliere indicazioni e suggerimenti.

Oltre ai succitati incontri programmati i Medici assicurano come sempre la loro disponibilità per contatti telefonici ulteriori colloqui che si rendessero necessari.

Le spese per visite specialistiche ed esami per i quali gli ospiti non sono in possesso dell'esenzione ticket sono a carico dell'utente.

Servizio infermieristico

Gli infermieri professionali garantiscono l'assistenza infermieristica, organizzando il loro lavoro in turni e in stretta collaborazione con i medici assicurando il servizio 24 ore su 24.

Servizio socio-assistenziale

L'Assistenza agli anziani è garantita dagli operatori socio-assistenziali e socio-sanitari con turni che coprono le 24 ore. Gli operatori provvedono a garantire al paziente l'assistenza di cui abbisogna, definita attraverso il P.I. (Progetto Individuale), il P.A.I. (Piano assistenziale individuale) e la Scheda Socio-Assistenziale, finalizzata non solo a soddisfare i bisogni primari (alimentazione, igiene, mobilitazione, ecc.) ma anche alla conservazione ed al recupero della massima autonomia funzionale e relazionale possibile. Attraverso la cura complessiva della persona si vuole soddisfare i bisogni di ogni Ospite.

Qualora la famiglia desideri affiancare all'Ospite un "assistente privato" deve comunicarlo preventivamente al Responsabile Sanitario della RSA, specificando per iscritto le generalità e gli orari di permanenza in RSA. Lo stesso dovrà essere identificato da apposito cartellino di riconoscimento.

La Fondazione declina ogni responsabilità sull'operato di questa figura che **non può** comunque svolgere attività di assistenza proprie del personale sanitario e socio sanitario della struttura e deve attenersi rigorosamente alle disposizioni vigenti nella struttura.

La Direzione gestionale e sanitaria possono negare per giustificati motivi o revocare l'autorizzazione all'accesso in RSA delle "Assistenti Private" nel caso in cui ravvisasse comportamenti difformi alle disposizioni vigenti.

Per rispetto della legge sulla privacy, le assistenti private hanno mera funzione assistenziale e non sono ritenute referenti per eventuali notizie sanitarie riguardanti gli ospiti

L'assistenza personalizzata è a carico degli interessati e potrà essere:

Permanente: l'ospite dispone di un'assistenza personale.

Occasionale: l'ospite viene a trovarsi in una situazione di particolare difficoltà per motivi di salute.

I familiari o gli assistenti personali, prima di prendere iniziative particolari, dovranno consultare l'infermiere.

Gli orari/tempi di assistenza dovranno sempre essere concordati con il Responsabile Sanitario, in quanto diretto responsabile del regolare svolgimento di tutte le attività erogate agli ospiti.

Servizio di terapia riabilitativa - fisioterapia

Il servizio è svolto da terapisti della riabilitazione coordinati dal Responsabile Sanitario, su valutazione del medico Fisiatra

La riabilitazione fisioterapica mira al recupero, miglioramento e al mantenimento delle capacità funzionali residue degli ospiti. L'attività si svolge, dal lunedì al venerdì nella palestra e nei reparti con l'ausilio di adeguate attrezzature.

In tutti i Nuclei è garantita la presenza dei fisioterapisti per lo svolgimento delle attività professionali di loro competenza (trattamenti di riabilitazione neuromotoria, ortopedica, respiratoria, terapia fisica, terapia occupazionale per stimolazione cognitiva e funzionale, e terapia riabilitativa motoria di gruppo che viene effettuata anche in collaborazione dell'animatrice; valutazione di ogni nuovo ingresso, rivalutazione funzionale dell'ospite, individuazione degli ausili necessari per l'autonomia dell'ospite).

Servizio Educativo

L'attività educativa si svolge dal lunedì al venerdì. Le educatrici assicurano la loro presenza anche al di fuori dei suddetti orari in occasione di feste particolari. Questo servizio riveste un ruolo fondamentale nella vita di una RSA, per migliorare in modo significativo la qualità del tempo, mantenendo e/o stimolando nuovi interessi, favorendo i rapporti interpersonali, preservando la funzionalità residua e valorizzando le risorse in maniera che gli ospiti possano vivere in modo sereno e piacevole il soggiorno presso la struttura. Per meglio rispondere alle diverse esigenze/aspettative degli ospiti, la stessa opera in tre dimensioni: sociale, ricreativa e riabilitativa.

Ogni anno è predisposto un progetto specifico che si articola su attività di animazione quotidiana, rivolta a piccoli e grandi gruppi di ospiti ed attività di animazione dei "grandi eventi" in cui è coinvolta tutta la struttura.

Le attività ricreative e culturali, proposte sono:

- lettura del giornale
- attività di stimolazione mnemonica, di gruppo ed individuale
- attività di terapia occupazionale in collaborazione con la fisioterapista
- proiezione di film, opere e documentari
- laboratorio creativo- manuale
- feste dei compleanni e per ricorrenze varie con pomeriggi musicali
- laboratorio di cucina, sartoria e giardinaggio
- storie di vita e incontri individuali in camera
- tombola e altri giochi di società (tornei di carte, gioco dell'oca, ecc..)
- musicoterapia ambientale
- musicoterapia recettiva
- terapia della bambola
- terapia occupazionale
- anguriata e ghiacciolata
- incontro a tema
- incontri ed attività con bambini scuole materne ed elementari e ragazzi scuole medie
- canto quindicinale con il coro delle "Vecchie Canzoni"
- brevi uscite in Calcinato e nei paesi limitrofi
- durante l'anno si organizzano uscite effettuate con il pulmino attrezzato di proprietà della Fondazione. Le uscite sul territorio, sono mirate a luoghi ed eventi in grado di suscitare stimoli significativi.

Servizio di ristorazione

La cucina provvede al ricevimento delle derrate ed alla preparazione dei pasti.

Agli ospiti è garantita la colazione, il pranzo, la cena, l'idratazione e spuntini mattutini e pomeridiani.

I menù proposti quotidianamente dal servizio ristorazione variano il più possibile (tempo di ripetizione non inferiore a 4 settimane), e vengono modificati in base alle stagioni. Si prendono in considerazione attentamente le preferenze gastronomiche dei degenti. Sono sempre presenti alternative per ospiti con problemi di deglutizione o disfagia.

Su richiesta medica si preparano diete personalizzate per soggetti affetti da patologie particolari.

La gestione della produzione degli alimenti è controllata secondo le normative di autocontrollo (HACCP) vigente.

Servizio di lavanderia e guardaroba

Presso la Rsa è operativa una lavanderia interna che provvede al lavaggio e stiratura dell'abbigliamento degli Ospiti. Il servizio è compreso nella retta. All'atto dell'ingresso viene consegnato al familiare un elenco dei capi di corredo consigliati che dovranno essere numerati come da indicazioni dell'ufficio amministrativo, così pure l'eventuale biancheria che verrà integrata. La direzione declina ogni responsabilità e rimborso per eventuali capi rovinati e/o smarriti.

Servizio di trasporto

Per gli ospiti che devono recarsi presso le strutture ospedaliere in caso di ricovero o presso gli ambulatori per le prestazioni specialistiche e diagnostiche è garantito un apposito servizio di trasporto con ambulanza o con altro mezzo idoneo.

Il servizio è svolto da più Enti o Associazioni autorizzate alla sua erogazione, e nel caso di trasporti non urgenti, i famigliari, qualora fossero disponibili, possono accompagnare i loro congiunti durante le succitate uscite. I trasporti sono attivati con procedure interne alla struttura e sono compresi nella retta.

Servizio farmacia e fornitura ausili

La struttura provvede, direttamente alla fornitura agli ospiti su posti letto contrattualizzati di:

- farmaci
- ausili per la gestione dell'incontinenza
- presidi per la prevenzione e cura delle lesioni cutanee
- ausili per la deambulazione
- presidi medico-chirurgici parafarmaceutici

i sopracitati farmaci e presidi rimangono a carico dell'ospite che occupa p.l. solvente, il quale si avvarrà del Servizio Sanitario Nazionale tramite il proprio MMG. I rapporti con l'ASST per i piani terapeutici attivi è mantenuta dai famigliari.

Servizio Ossigenoterapia

La Fondazione garantisce, ai soli ospiti su posti convenzionati, la somministrazione, tramite bombole, di ossigeno sia gassoso che liquido. Per gli ospiti che occupano posti non contrattualizzati, il servizio verrà attivato dal MMG e fornito da ATS.

Servizio Bar interno

Presso la struttura, in un apposito locale, sono presenti distributori automatici di caffè, altre bevande calde bibite e snacks.

Servizio funebre

In RSA sono a disposizione due locali adibiti a Camere Ardeni che possono essere utilizzati in caso di decesso in struttura. Nel caso il decesso avvenga in Ospedale per poter fruire delle Camere Ardeni della RSA deve essere richiesta autorizzazione in RSA per verificare la disponibilità delle stesse in quanto è data precedenza di utilizzo per i decessi avvenuti in RSA.

L'orario di apertura è gestito direttamente dai famigliari.

I contatti con le ditte di onoranze funebri devono essere presi direttamente ed esclusivamente dai congiunti in quanto il personale della struttura non è autorizzato a procedere in tal senso.

Servizio posta

La posta degli ospiti è consegnata all'ufficio amministrativo della struttura che provvede a consegnarla all'ospite, se cognitivamente in grado, o a trattenerla presso l'ufficio su richiesta dei famigliari o persone giuridiche aventi titolo. Il personale della Fondazione non è autorizzato ad aprire la corrispondenza dell'ospite e pertanto la persona, individuata come "riferimento" nel contratto d'ingresso, è tenuta a recarsi periodicamente presso l'ufficio della Fondazione per il ritiro della corrispondenza. In caso di ricezione di notifiche, se l'ospite non è cognitivamente in grado di firmare, le stesse sono ritirate dal personale dell'ufficio amministrativo che provvederà ad avvisare la persona di riferimento. Nel caso di ospiti senza alcun parente o persona giuridica di riferimento la corrispondenza, che non sia notificata, è inviata ai Servizi Sociali del Comune di residenza che hanno in carico l'utente.

Servizio custodia valori

L'ufficio amministrativo è dotato di apposita cassaforte. Il servizio per il deposito ed il prelievo funziona durante gli orari di apertura degli uffici.

Gli ospiti, dietro specifica richiesta, possono depositare gratuitamente in custodia presso il servizio cassa interno, denaro di valore non superiore ad €. 300,00 (trecento). Ogni movimento di deposito e ritiro è annotato, su apposito registro, da parte del servizio amministrativo della struttura.

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o somme di denaro e si precisa che la Fondazione, in tal caso, **non risponde** di eventuali furti o smarrimenti di denaro ed oggetti anche non preziosi.

Giornale

Presso il salone al PR Sono disponibili n°3 quotidiani ed alcune riviste. Nel salone attiguo gli uffici sono a disposizione numerose riviste.

Servizio di parrucchiere e pedicure curativo

Viene garantito, con frequenza mensile, presso la struttura da n°2 parrucchiere presenti settimanalmente. Il costo per il taglio e piega mensile è compreso nella retta di degenza.

Sempre con frequenza mensile, e compreso nella retta, è assicurato il servizio pedicure curativo.

Prestazioni diverse da quelle indicate comprese nella retta, possono essere richieste direttamente alle parrucchiere presenti in RSA in giornate definite.

Servizio telefonico

E' possibile ricevere telefonate dall'esterno attraverso il centralino della Fondazione.

Servizio di pulizia e sanificazione ambientale

Il servizio di pulizie, ordinarie e straordinarie, attuato seguendo le disposizioni più idonee a garantire l'igiene e la sanificazione degli ambienti, è appaltato ad una ditta esterna.

Assistenza religiosa

Il servizio religioso per gli Ospiti di religione cattolica si svolgerà nell'apposita Cappella ed è affidato ai sacerdoti dell'U.P. Santi Martiri delle Parrocchie di Calcinato in collaborazione con I Piccole Suore della Sacra Famiglia della Scuola Materna Nascimbeni. Vengono celebrate S.Messe. E' libero l'intervento dei Ministri di culto appartenenti ad altre religioni, solo su espressa autorizzazione, qualora gli Ospiti ne facciano richiesta. È fatto divieto a chiunque di esercitare pressioni sulla coscienza e volontà degli Ospiti, i quali devono essere lasciati, in fatto di fede, assolutamente liberi di praticare o meno secondo la loro coscienza.

Il volontariato

All'interno della struttura è operativo da diversi anni un gruppo di volontari che collabora con il servizio educativo.

Il personale volontario è identificato da apposito cartellino di riconoscimento e l'attività svolta dai medesimi è solo a titolo gratuito. Apposito regolamento disciplina l'attività di volontariato.

ART.5 ABITUDINI DELLA CASA

Regole generali di comportamento

I visitatori sono tenuti a rispettare le disposizioni vigenti in RSA ed in particolare, a mantenere comportamenti ed atteggiamenti rispettosi delle esigenze degli ospiti e della civile convivenza.

In particolare è richiesto ai visitatori:

- di mantenere un tono di voce moderato
- di evitare ogni azione che possa essere di disturbo/imbarazzo agli ospiti ed alle attività del personale
- di non accedere ai locali di servizio senza la presenza di personale della Fondazione
- di non prendere iniziative nei riguardi degli ospiti senza la necessaria autorizzazione da parte del personale preposto all'assistenza
- di rispettare gli orari di accesso alla struttura ed ai nuclei di degenza
- di rispettare la privacy degli ospiti, in particolare è possibile scattare fotografie solo al proprio congiunto

Il silenzio e la tranquillità

Per non arrecare disturbo agli altri anziani si raccomanda a tutti gli Ospiti di evitare il più possibile rumori e di moderare il volume degli apparecchi audiovisivi.

Animali

In tutta la struttura è **VIETATO INTRODURRE ANIMALI** ad eccezione dei cani nell'ambito di progetti terapeutici autorizzati dalla Fondazione.

Il fumo

In ottemperanza alle disposizioni di legge, e soprattutto per rispetto della salute propria e delle altre persone, è assolutamente **VIETATO** fumare in tutti i locali della Struttura.

L'orario dei pasti

Colazione	ore 08.00
Pranzo	ore 11.30
Cena	ore 17.30

Vengono promossi e favoriti i rapporti sociali in particolare con la famiglia che ha il libero accesso alla residenza dalle ore 08,00 alle ore 20,00 di ogni giorno, fatta eccezione per i momenti della giornata dedicati ai pasti, al riposo pomeridiano, ecc.

Ciò per garantire la privacy degli Ospiti, il regolare e tranquillo svolgimento delle attività sanitarie ed assistenziali dirette agli Ospiti ed i lavori di igiene degli ambienti.

Per accedere, quando la porta d'accesso è chiusa, è necessario suonare il campanello posto all'entrata e per uscire è necessario informare il personale in servizio.

Ognuno cerchi di tenere presenti le esigenze degli altri pazienti nell'uso delle strutture comuni, nell'impegno di apparecchi radiotelevisivi, nel rispetto del divieto di fumare, nell'evitare rumori o disturbi di qualsiasi genere.

Le visite dei famigliari, pur non esistendo rigidi orari, dovranno avvenire nel rispetto della convivenza e delle attività degli operatori. Durante le visite mediche, i cambi, le mobilitazioni e l'igiene dell'Ospite è sempre richiesto l'allontanamento dalle camere di degenza.

In situazioni di necessità è possibile la permanenza di un familiare anche durante la notte.

Nel caso in cui l'Ospite necessiti di aiuto per alimentarsi ed il familiare lo desidera, l'accesso ai nuclei dovrà armonizzarsi con le esigenze della vita comunitaria, (in numero di un familiare per ogni ospite). Per i parenti che aiutano gli ospiti al momento dei pasti, gli orari sono: pranzo alle 11,30 e cena alle 17,30.

In circostanze particolari, concordate con il Responsabile Sanitario o Medico di struttura, i parenti potranno usufruire di permessi di visita fuori orario.

I parenti ed i visitatori sono tenuti a rispettare rigorosamente gli orari concernenti l'ingresso e la permanenza nella struttura nel rispetto delle comuni norme di correttezza e di riservatezza degli ospiti.

In circostanze particolari, concordate con il Responsabile Sanitario o suo sostituto, i parenti potranno usufruire di permessi di visita fuori orario. L'autorizzazione scritta dovrà essere esibita al personale in servizio, responsabile dell'osservanza di tali disposizioni.

Durante le visite è consentito il contemporaneo accesso alla camera dell'ospite ad un numero massimo di 1 familiare.

La libertà di movimento dei visitatori potrà essere parzialmente limitata da esigenze connesse all'organizzazione delle attività di assistenza e di igiene degli ambienti: la reciproca comprensione ridurrà al minimo i relativi inconvenienti.

Le uscite

Le uscite esterne sono un momento importante nella vita degli ospiti della RSA perché consentono alla persona anziana di mantenere un rapporto con il mondo esterno. Pertanto è sempre possibile per gli ospiti uscire per recarsi a casa dei parenti o per altre necessità, purché ne sia garantita la sicurezza, e la struttura sia sollevata da responsabilità per il periodo in cui al personale non è possibile effettuare la vigilanza sugli ospiti.

Al fine di garantire la sicurezza degli ospiti, si sono regolamentate le uscite dalla struttura secondo i seguenti criteri:

- per le uscite si prevede una autorizzazione preventiva generale, per l'intero periodo di degenza, salvo revoca, sottoscritta al momento dell'ingresso nella RSA Casa di Riposo di Calcinato dal Familiare di riferimento o Tutore o Curatore o Amministratore di Sostegno (qualora il decreto di nomina lo preveda).
- salva diversa prescrizione medica l'ospite autonomo gode di piena libertà di entrata e di uscita dalla Struttura, dandone comunicazione preventiva al personale in servizio. In caso di ospiti non completamente autonomi l'uscita è consentita solo se accompagnati dai familiari, amici o volontari, previo consenso della Fondazione e compilazione di apposito modulo, da sottoscrivere in ambulatorio al momento dell'uscita e del rientro, garantendo all'ospite la massima sicurezza e sollevando la Fondazione da qualsiasi responsabilità per il periodo in cui al personale non è possibile effettuare la vigilanza sugli ospiti. In entrambi i casi comporta la totale responsabilità dell'ospite o dell'accompagnatore.
- la Fondazione è inoltre sollevata da qualsiasi responsabilità derivante da eventuali assenze o allontanamento dalla RSA Casa di Riposo dell'ospite, quando queste avvengano nonostante la corretta messa in atto di tutte le procedure di sorveglianza da parte della stessa e l'ospite sia riuscito, nonostante tutto ad evitarle.

ART.6 COME SI ACCEDE AL SERVIZIO

Si accede alla lista d'attesa per posti letto contrattualizzati e solventi, dopo la formalizzazione di regolare domanda, la cui modulistica è disponibile presso l'Ufficio Amministrativo della Struttura o scaricabile dal sito

della Fondazione. La stessa verrà registrata sul protocollo generale della Fondazione ed inserita nelle graduatorie gestite direttamente dalla RSA. I posti contrattualizzati sono destinati ai residenti nel Comune di Calcinato.

ART.7 CRITERI DI INSERIMENTO IN LISTA E DI ASSEGNAZIONE DEL PUNTEGGIO

L'inserimento in graduatoria è effettuato sulla base del punteggio attribuito con la valutazione ricavata da più variabili: clinico-funzionale e tempo di permanenza in lista d'attesa.

VALUTAZIONE CLINICO FUNZIONALE (scheda CIRS e scheda punteggio)

L'esito della valutazione è un punteggio ottenuto utilizzando la tabella allegata alla domanda di ammissione (max 50 punti)

La tabella è compilata dal MMG o dal medico di Ospedale o altra Struttura.

TEMPO DI PERMANENZA IN LISTA D'ATTESA: punti 1 per mese intero.

Il punteggio totale definitivo è dato dalla somma della suddetta valutazione.

In caso di parità di punteggio, prevale la data di presentazione della domanda.

Se la persona contattata rinuncia all'ingresso per la prima volta rimane in lista d'attesa; dopo un secondo rifiuto verrà annullato il punteggio dato dal tempo di permanenza in lista d'attesa (verrà considerato esclusivamente il punteggio relativo alla valutazione clinico/funzionale). Nel caso di aggravamento i familiari potranno aggiornare la valutazione clinico-funzionale.

Le liste sono aggiornate ad ogni nuova ammissione o cancellazione.

ART.8 VISITA GUIDATA DELLA STRUTTURA

Ai potenziali utenti ed ai loro familiari è possibile conoscere la Fondazione mediante visita guidata della Struttura, preventivamente concordata con il personale amministrativo.

ART.9 RETTA DI DEGENZA

La retta di degenza viene determinata dal Consiglio di Amministrazione.

Esistono tre tipologie di rette: una per posti letto contrattualizzati in stanze da 2/3/4 posti letto, una per posti letto solventi in stanze da 2/3/4 posti letto e una per posti letto in stanza singola.

L'ammontare della retta è il risultato di un'attenta ed approfondita valutazione di diversi fattori quali:

- Costi dei servizi sanitari
- Costi dei servizi socio-assistenziali
- Costi generali di gestione della Struttura

La retta di degenza è onnicomprensiva e comprende:

- assistenza generale con igiene e cura della persona
- elaborazione ed esecuzione P.I e P.A.I.
- assistenza medica nell'arco delle 24 ore
- assistenza riabilitativa e fisioterapica
- assistenza infermieristica
- assistenza farmaceutica solo per posti letto contrattualizzati
- fornitura di materiale sanitario e presidi per l'incontinenza per posti letto contrattualizzati
- vitto e alloggio
- parrucchiere, callista, manicure e pedicure curativo
- attività di animazione
- lavanderia-guardaroba
- pulizia locali
- trasporti per visite specialistiche o ricoveri ospedalieri
- segretariato sociale

La retta non comprende:

- Eventuali ticket su analisi di laboratorio ed esami strumentali
- Visite specialistiche non richieste dai medici della RSA
- Trasporti per visite o esami non richiesti dalla RSA
- Dotazione di biancheria personale e vestiario in generale

Il versamento della retta deve essere effettuato entro e non oltre il giorno 10 del mese successivo a quello del mese di riferimento, mediante SDD (addebito automatico in conto corrente bancario) o a mezzo bonifico bancario.

A tutti gli utenti viene rilasciata, annualmente, una dichiarazione che riporta l'importo complessivamente per rette di degenza e l'importo per prestazioni di assistenza specifica.

La dichiarazione può essere utilizzata per far valere detrazioni o deduzioni dal reddito nelle dichiarazioni fiscali annuali.

Al momento della conferma del ricovero, l'Ospite deve versare una cauzione (infruttifera) pari al costo della retta mensile applicata al momento del ricovero. Tale cauzione verrà restituita allo stesso od agli eredi entro 60 giorni dalla dimissione o dal decesso. Sono esentati dal pagamento della cauzione i Comuni.

ART.10 INGRESSO: la valutazione multidimensionale dell'ospite

L'accoglienza inizia alcuni giorni antecedenti il ricovero fissando un colloquio di pre inserimento del Responsabile Sanitario, o suo sostituto, con i familiari del futuro ospite per raccogliere le informazioni necessarie e per fornire informazioni organizzative e gestionali dell'unità d'offerta, onde potersi dedicare esclusivamente all'ospite il giorno dell'accoglienza, al fine di rendere il ricovero il meno traumatico possibile ed accelerare il processo di accettazione della nuova realtà, oltre ad attivare gli interventi il più possibile personalizzati.

Il momento dell'ammissione è particolarmente importante e delicato sia per l'ospite che per i suoi familiari. Per tale motivo tutto il Personale è "formato in merito alla corretta applicazione" del "protocollo accoglienza – presa in carico del nuovo ospite", che vuole garantire un corretto inserimento.

L'Ospite viene accolto dal Responsabile Sanitario e dal Coordinatore infermieristico per la prima visita.

Fin dal primo giorno sono operativi la scheda socio-assistenziale, il P.I. ed il P.A.I. provvisori predisposti dall'Unità di valutazione multidisciplinare interna, la quale provvede alla raccolta delle prime informazioni utili a definire le corrette modalità di erogazione dell'assistenza terapeutico-riabilitativa, a rispondere in modo preciso e puntuale alle esigenze dell'Anziano, a conoscerne la dinamica delle condizioni ed a mantenerne l'autonomia il più a lungo possibile. Le varie figure professionali effettuano inoltre un monitoraggio continuo sia delle condizioni di salute dell'ospite sia delle difficoltà da lui incontrate nell'inserimento e provvederanno, dopo un'analisi più dettagliata ed approfondita, alla stesura, entro un 30 giorni dall'ingresso, del progetto individuale (P.I.) e del piano di assistenza individualizzato (P.A.I.).

ART.11 DIMISSIONI

Le dimissioni avvengono per:

- Rientro al domicilio o trasferimento in altra struttura: l'ospite che intende lasciare volontariamente la RSA deve darne preavviso quindici giorni prima.
- Dimissione d'autorità: Viene dimesso dall'Amministrazione della Fondazione, con il preavviso di cinque giorni, l'ospite il cui comportamento risulti non compatibile con il buon andamento della comunità o per inadempienza nell'obbligo al pagamento della retta di degenza e dei servizi per due mensilità, essendo la prima coperta dal deposito cauzionale.
- Decesso: Se il decesso avviene nella RSA la salma dovrà rimanere nella camera ardente della struttura almeno per il periodo stabilito dalla legge e dal regolamento di polizia mortuaria.

In caso di dimissioni o trasferimento il medico consegna una relazione completa che identifica i problemi clinici, funzionali ed assistenziali, i programmi attuati, i risultati raggiunti, gli ausili opportuni, i risultati delle indagini di laboratorio e strumentali, nonché il programma terapeutico complessivo consigliato e, se necessario, lo trasmette al nuovo servizio a cui è destinato l'Ospite. Verrà inoltre restituita la documentazione amministrativa e sanitaria personale portata dal paziente.

ART. 12: ESERCIZIO DEL DIRITTO DI ACCESSO CIVICO E DOCUMENTALE (ai sensi della L.241/1990 e D.Lgs. 33/2013 e s.m.i.)

Per "diritto d'accesso" s'intende il diritto di chiunque abbia un interesse diretto, concreto ed attuale, di prendere visione ed eventualmente di estrarre copia dei documenti amministrativi e socio-sanitari corrispondenti ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento per il quale è richiesto l'accesso.

Presso gli uffici è a disposizione l'apposito modulo da compilare per la richiesta della documentazione e relativo Regolamento per l'esercizio del diritto di accesso civico e documentale.

ART.13 STANDARD DI QUALITA'

La Fondazione ha definito degli standard generali finalizzati a migliorare la qualità dei servizi rivolti agli ospiti.

Gli standard successivamente indicati corrispondono ad obiettivi di qualità delle prestazioni rese all'utenza. La loro verifica è data dal gradimento delle attività manifestato dagli ospiti e dai familiari, che verrà rilevato mediante appositi questionari di customer satisfaction somministrati annualmente (allegato E).

Anche al personale in servizio vengono somministrati annualmente questionari di customer satisfaction.

➤ **FORMAZIONE DEL PERSONALE**

Tutto il personale che lavora nella Fondazione è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale. All'interno della struttura viene predisposto un piano di formazione del personale in servizio allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica di lavorare per progetti individualizzati.

Viene inoltre favorita la partecipazione di varie figure professionali a corsi di formazione esterni ed a convegni sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità.

Inoltre procedure e protocolli sono a disposizione del personale, al quale è periodicamente effettuata una formazione sugli stessi in occasione di modifiche e/o integrazioni. I protocolli sono aggiornati ogniqualvolta se ne ravvisi la necessità e comunque con periodicità non superiore al triennio.

➤ **SISTEMI INFORMATIVI SCRITTI E/O DIGITALI**

Il personale utilizza nelle attività quotidiane degli strumenti di informazione scritti, ed aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili.

Gli strumenti a disposizione del personale raccolti in appositi raccoglitori sono: protocolli vari, linee guida, circolari, progetti individuali e piani di assistenza individuali, scheda socio-assistenziale, piani di lavoro, verbali delle riunioni d'équipe.

In ambulatorio è a disposizione del personale la consegna infermieristica.

➤ **HACCP (sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare)**

Il Dlg. 155/97 e successive modificazioni ed integrazioni ha introdotto nelle collettività, un sistema di auto-controllo della produzione e somministrazione degli alimenti, che ha come finalità il garantire l'igiene e la qualità degli alimenti.

La Fondazione ha elaborato il manuale previsto dal Dlg. 155/97 mettendo in atto un sistema di "controllo di processo" che identifica la possibilità di verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti.

Il personale segue regolarmente corsi di formazione sulle norme igieniche.

Il manuale viene rivisto sistematicamente e tenuto aggiornato.

➤ **ATTUAZIONE DEL D.L. 81/08**

La Fondazione in ottemperanza al D.lgs.81/08 e successive modificazioni e/o integrazioni, ha istituito il Servizio di Prevenzione e Protezione che ha predisposto il documento sulla valutazione dei rischi.

All'interno della Struttura è operativo il Medico Competente, specialista in medicina del Lavoro che, sulla scorta della valutazione dei rischi possibili presenti sul posto di lavoro, ha provveduto ad istituire il protocollo di sorveglianza sanitaria per il personale dipendente, comprendente accertamenti sanitari da eseguire prima dell'inizio del rapporto di lavoro ed accertamenti sanitari periodici.

Viene curata la formazione e l'informazione dei lavoratori sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione, con particolare riguardo alla movimentazione dei pazienti e dei carichi ed al rischio biologico.

Inoltre con frequenza biennale viene organizzato dal servizio prevenzione e protezione il corso di informazione base antincendio per i lavoratori.

Tutto il personale operante nella Fondazione è preparato a fronteggiare le emergenze in caso di incendi e calamità che coinvolgono la struttura, o nel caso di particolari necessità relative allo stato di salute degli Ospiti.

➤ **ATTUAZIONE DECRETO LEGISLATIVO 231/2001 e s. m. ed i. (disciplina responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, società ed associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma della legge 29.09.2000 n.300) – CODICE ETICO.**

La **Fondazione**, in ottemperanza di quanto prescritto dalla legge e dalle normative Regionali, nello specifico della DGR IX/3540 del 30 maggio 2012 e della DGR 1185 del 20 dicembre 2013, con delibera del Consiglio di Amministrazione n.9 del 03/12/2018, ha approvato ed adottato la 2° revisione del Modello Organizzativo (già adottato con delibere N.15 del 22.12.2011 e N.10 del 22.09.2014) e con delibera N.8 del 05.11.2018 ha proceduto alla revisione del Codice Etico (adottato con delibera N.2 del 23.02.2015). Come previsto dalla succitata normativa si è provveduto alla nomina dell'Organismo di Vigilanza ed alla formazione di tutto il personale e dei componenti del Consiglio di Amministrazione.

➤ **CERTIFICAZIONI**

Il rilascio di certificazioni (di ricovero, residenza, mediche e copia del FASAS) deve essere chiesto all'ufficio amministrativo della Fondazione.

Le certificazioni ai fini fiscali sono predisposte annualmente dalla Fondazione.

➤ ASSICURAZIONI

La Fondazione ha provveduto a stipulare polizza assicurativa per la responsabilità civile, senza alcun aggravio di franchigia sui terzi danneggiati, per coprire eventuali danni agli utenti o ad altri soggetti. La polizza comprende i danni involontariamente cagionati in conseguenza di fatti accidentali e imputabili a negligenza, imprudenza o imperizia.

NOTA CONCLUSIVA

PER TUTTO QUANTO NON ESPRESSAMENTE CONTENUTO NELLA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI SI FA ESPLICITO RIFERIMENTO AI REGOLAMENTI DELLA FONDAZIONE.

Calcinato, 13.03.2024.

**ADOTTATA DAL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DELLA FONDAZIONE IN DATA
13.03.2024**

ALLEGATI:

- A:** Carta dei diritti della persona
- B:** La giornata tipo in RSA
- C:** Modulo per segnalazioni di disservizi, reclami e suggerimenti
- D:** Menù settimanali
- E:** Questionario per i familiari
- F:** Aggiornamento annuale retta di degenza

Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sancita per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscono ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- Istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporto ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati).
- Agenzie di informazione e, più in generale, mass media;
- Famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno dell'attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- Il principio di "giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.
La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende per tutto l'arco della vita.
- Il principio di "solidarietà", enunciato dall'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.
A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona.
- Il principio di "salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro di diritti e doveri

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La persona ha il diritto

La società e le Istituzioni hanno il dovere

di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.

di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.

di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.

Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.

Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.

Di vivere con chi desidera.

Di avere una vita di relazione.

di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.

di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.

di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.

di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.

di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.

di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.

di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.

LA GIORNATA TIPO IN R.S.A

Allegato B

La cura sanitaria ed assistenziale occupa una parte considerevole della giornata dell'Ospite, ma non mancano i momenti di animazione e socializzazione.

L'organizzazione della propria giornata è comunque lasciata alla libertà di scelta di ogni singolo ospite. Il personale è pertanto impegnato, nell'ambito del possibile, ad organizzare il lavoro tenendo conto delle necessità ed esigenze di ciascun ospite che debbono però conciliarsi con le esigenze organizzative tipiche della vita comunitaria.

L'ottica con cui organizziamo il nostro processo lavorativo è la seguente:

- La condizione di non autosufficienza si esprime con modalità ed esigenze diverse da un individuo ad un altro, perciò si devono considerare le persone come tali essendo l'invecchiamento di ognuno legato ad un processo evolutivo continuo che inizia dalla nascita ed è collegato alla propria storia personale.

Gli interventi sono pertanto globali, intensivi, continui e personalizzati. Il patrimonio globale dell'anziano è conosciuto e salvaguardato con una continuità assistenziale rispetto alle sue abitudini per garantire il benessere complessivo.

- L'intervento è diversificato e specificato per rispondere al meglio a tutti i bisogni.
- Lo sforzo di tutti è centrato nella riabilitazione dell'anziano per aiutarlo a vivere il meglio possibile accettando le proprie limitazioni e sostenendolo per garantirgli maggiore autonomia possibile e quindi minor dipendenza.
- Da quando l'anziano viene alzato a quando viene messo a letto, tutti gli operatori nel rapporto con l'anziano sono impegnati nello stimolare l'anziano nella sua indipendenza funzionale.
- E' importante massimizzare l'efficacia dell'intervento utilizzando le risorse nel modo più opportuno.
- In tutta la struttura il personale rispecchia gli standard regionali previsti e viene distribuito in modo diverso nei nuclei in base agli obiettivi prefissati ed ai bisogni degli ospiti.
- L'analisi della tipologia dell'utenza individua quantitativamente e qualitativamente l'impegno assistenziale.
- L'organizzazione del lavoro all'interno dell'Ente, permette la flessibilità e l'integrazione delle competenze.

Flessibilità nei tempi perché, essendo le persone oggetto di intervento, sono inevitabili ritardi, anticipazioni ed imprevisti.

Gli orari della giornata:

06.00-08.00	Sveglia, cure igieniche, eseguite secondo gli obiettivi del P.I., P.A.I. e Scheda Assistenziale, ed alzata dal letto trasferimento nelle sale da pranzo per la prima colazione
08.00-08.30	Prima colazione
08.30-11.30	Bagni assistiti programmati Attività sanitarie, assistenziali, riabilitative, animative e di socializzazione A metà mattina distribuzione bevande o alimenti integrativi Cambio presidi per incontinenza e/o accompagnare ospiti in bagno Preparazione per il pranzo (accompagnare ospiti in bagno per lavare le mani, gli stessi si recano autonomamente o accompagnati in sala da pranzo, ecc.)
11.30-12.00	Pranzo, con possibilità di scelta del menù
12.00-13.30	Eventuale riposo pomeridiano
13.30-17.30	Alzata e cambio presidi per incontinenza Effettuazione bagni programmati Distribuzione the, bevande o alimenti integrativi Attività sanitarie, assistenziali, riabilitative, di animazione e socializzazione Preparazione per la cena
17,30-22.00 18,00 PER GLI OSPITI DELLA SALA DA PRANZO PS (MOMENTANEAMENTE NON UTILIZZATA PER COVID)	Cena Distribuzione camomilla Cure igieniche e messa a letto per il riposo notturno, assecondando i desideri degli ospiti
22.00-06.00	Sorveglianza e cambio presidi per incontinenza, mobilizzazioni ed idratazione Riposo notturno

Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.

Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.

Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.

di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e di prevaricazione a danno degli anziani.

di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

La tutela dei diritti riconosciuti

E' opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

E' necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.



FONDAZIONE
CASA DI RIPOSO DI CALCINATO
ONLUS

Allegato C

MODULO PER SEGNALAZIONI DI DISSERVIZI, RECLAMI E SUGGERIMENTI

Il/La sottoscritto/a

residente a _____ in via _____ n _____

Recapito telefonico _____

in qualità di (indicare grado di parentela) _____

dell'Ospite Sig./ra _____ accolto/a presso il nucleo _____

DESIDERA SEGNALARE (esprimere l'oggetto della segnalazione):

INOLTRE DESIDERA COMUNICARE (esprimere eventuali suggerimenti):

Ai sensi e per gli effetti del D.Lgs.196/2003 autorizza al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data	Firma
------	-------

Il presente modulo va consegnato all'ufficio amministrativo o imbucato nell'apposita cassetta posta nella hall d'ingresso della Casa di Riposo. L'Amministrazione si impegna fornire riscontro in merito alle segnalazioni, per il tramite della Direzione Amministrativa e della Direzione Sanitaria, entro 15 giorni dalla data protocollo del modulo.

NOTA : il presente modulo può essere richiesto agli uffici amministrativi ogni qualvolta l'ospite ed o il familiare volesse segnalare, disservizi e suggerimenti.

1° SETTIMANA	
PRANZO	CENA
Lunedì Risotto ai funghi Sogliola gratinata al forno Zucchine al forno Frutta	Pastina in brodo Frittata con spinaci al forno Cavolfiori olio e limone Frutta
Martedì Carote brasate (insalata mista per chi non ha difficoltà di masticazione) Frutta	Passato di legumi con pasta Caprino Biete saltate Frutta
Mercoledì Maccheroni al pomodoro Scaloppine al limone Fagiolini all'olio Frutta	Passato di verdura con riso Filetto di pesce olio, limone e prezzemolo Broccoletti olio e limone Frutta
Giovedì Pasta con broccoletti e acciughe Spezzatino di pollo con piselli (mezza porzione) Zucca al forno Frutta/macedonia	Vellutata di porri e patate Prosciutto cotto Verza saltata Frutta
Venerdì Spaghetti al tonno Merluzzo alla livornese Carote al prezzemolo Frutta	Vellutata di piselli Uova strapazzate Finoocchi lessi (insalata di finoocchi per chi non ha difficoltà di masticazione) Frutta
Sabato Ravioli di zucca Pollo alla cacciatora Dadolata di verdure Frutta	Passato di verdura con riso Bel Paese Zucchine al forno Frutta
Domenica Verdure miste gratinate al forno con formaggio Dolce e/o frutta	Tortellini in brodo Bresaola Spinaci all'olio Frutta

2° SETTIMANA	
PRANZO	CENA
Lunedì Bavette alle vongole Plattessa dorata al forno Carote brasate Frutta	Passato di legumi con pasta Frittata di verdure Verdure lesse miste Frutta
Martedì Passato di verdura Arista di vitello con pure Cavolfiore all'olio Frutta	Cappelletti in brodo Tomo Fagiolini all'olio Frutta
Mercoledì Risotto alla zucca Hamburger di manzo Spinaci saltati Frutta	Minestrina di riso e prezzemolo Ricotta Zucchine trifolate Frutta
Giovedì Spaghetti al ragù di verdura Fagioli all'uccelletto e salsiccia (mezza porzione) Frutta/macedonia	Passato di verdura con pasta Bresaola Coste all'olio Frutta
Venerdì Pasta al pomodoro Rosette di merluzzo al forno Carote al prezzemolo Frutta	Passato di verdura con riso Uova strapazzate Biete all'olio Frutta
Sabato Gnocchi al pesto Fettine di pollo agli aromi Fagiolini all'olio Frutta	Vellutata di zucca Crescenza Broccoletti all'olio Frutta
Domenica Lasagne alla bolognese Sformato di verdure o polpette di verdura Dolce e/o frutta	Quadrucchi in brodo Prosciutto cotto Finoocchi lessi Frutta

3° SETTIMANA	
PRANZO	CENA
Risotto al radicchio Filetti di platessa al forno Cavolfiore olio e limone Frutta	Vellutata di legumi Uova strapazzate al formaggio Fagiolini all'olio Frutta
Pasta alla zucca Rotolo di tacchino al forno Finocchi gratinati Frutta	Passato di verdure con pasta Primo sale Broccoletti all'olio Frutta
Penne al pomodoro Bocconcini di pollo alla salvia Carote all'olio Frutta	Vellutata di porri e patate Filetto di pesce olio, limone e prezzemolo Spinaci all'olio Frutta
Pasta e lenticchie (mezza porzione) Petto di pollo al limone (mezza porzione) Zucchine trifolate Frutta/macedonia	Passato di verdure con riso Prosciutto cotto Erbette all'olio Frutta
Pasta con broccoli e acciughe Cotoletta di mare Carote all'olio Frutta	Crema di piselli Frittata ortolana Coste all'olio Frutta
Passato di verdura Pizza margherita Frutta	Pastina in brodo Carne lessa con salsa verde Verdure lesse miste Frutta
Vellutata di funghi Stufato di manzo e verdure con polenta Dolce e/o frutta	Passato di verdura con pasta Prosciutto crudo Verze saltate Frutta

4° SETTIMANA	
PRANZO	CENA
Pasta al salmone Nasello al forno Zucchine stufate Frutta	Passato di legumi con pasta Frittata di porri Coste all'olio Frutta
Vellutata di zucca Spezzatino in umido con patate Verdure miste al vapore Frutta	Crema di carote Mozzarella Fagiolini all'olio Frutta
Pasta al pesto Fettine di pollo con erbe al limone Zucca al forno Frutta	Vellutata di porri e patate Tonno Broccoletti olio e limone Frutta
Riso con fave e piselli Tortino di verdura Frutta/macedonia	Passato di verdura con pasta Arrosti di tacchino Cavolfiore olio e limone Frutta
Pasta al pomodoro Sogliola gratinata al forno Finocchi lessi Frutta	Vellutata di ceci Uova strapazzate al pomodoro Spinaci olio e grana Frutta
Gnocchi di patate al pomodoro Polpette al forno Biete all'olio Frutta	Tortellini in brodo Taleggio Carote all'olio Frutta
Casoncelli alla bresciana Verdure miste gratinate al forno con formaggio Dolce e/o frutta	Passato di verdure con riso Bresaola Zucchine trifolate Frutta

1° SETTIMANA	
PRANZO	CENA
Lunedì Risotto agli asparagi Plattessa gratinata Melanzane all'origano Frutta	Passato di legumi Uova strapazzate Cavolfiori all'olio Frutta
Martedì Pasta al pomodoro Polpettone di manzo Zucchine trifolate Frutta	Tortellini in brodo Asiago Fagiolini all'olio Frutta
Mercoledì Tagliatelle ai funghi Scaloppine al limone Spinaci saltati Frutta	Passato di verdura con pasta Tonno Finocchi al vapore Frutta
Giovedì Pasta con cannellini e salvia Stracetti di pollo al curry Peperoni stufati Frutta	Minestra di piselli con riso Mortadella Bieta all'olio Frutta
Venerdì Insalata di merluzzo, olive nere e prezzemolo Carote al prezzemolo Frutta	Semolino ai formaggi Frittata ortolana Broccoletti Frutta
Sabato Risotto alla parmigiana Lesso di vitello con maionese <i>(alternativa: pizza e verdure come piatto unico)</i> Erbe saltate Frutta	Passato di verdure con pasta Prosciutto crudo e melone Carote e patate lesse Frutta
Domenica Lasagne alla bolognese Tortino di verdura Dolce e/o frutta	Vellutata di zucchine Primo sale Zucca al vapore Frutta

2° SETTIMANA	
PRANZO	CENA
Lunedì Risotto Monteverdi Nasello alla mugnaia Spinaci saltati Frutta	Passato di legumi con farro Spicchi di uova sode Cavolfiore all'olio Frutta
Martedì Penne alle melanzane Hamburger Cuori di carciofo Frutta	Passato di verdura con pasta Taleggio Finocchi al vapore Frutta
Mercoledì Gnocchi al pesto Fesa di tacchino Zucchine trifolate Frutta	Vellutata di carote e riso Insalata di pesce limone e prezzemolo Fagiolini Frutta
Giovedì Spaghetti al pomodoro Polpette di cannellini Carote al prezzemolo Frutta/macedonia	Pancotto Bresola olio e grana Bieta saltata Frutta
Venerdì Fusilli al tonno Cotoletta di mare Zucca al forno Frutta	Vellutata di ceci con pasta Frittata al formaggio Broccoletti all'olio Frutta
Sabato Risotto alla milanese Petti di pollo Peperonata Frutta	Passato di verdura Prosciutto crudo e melone Carote e patate lesse Frutta
Domenica Tortelloni di magro all'olio Roast beef Pomodori gratinati Dolce e/o frutta	Semolino al pomodoro Ricotta Zucchine bollite Frutta

3°SETTIMANA

	PRANZO	CENA
Lunedì	Risotto con le zucchine Platessa dorata Carote olio e prezzemolo Frutta	Passato di legumi con orzo Uova strapazzate al pomodoro Erbe all'olio Frutta
Martedì	Pasta aurora Vitello tonnato Zucchine trifolate Frutta	Passato di verdure con riso Asiago Finocchi al vapore Frutta
Mercoledì	Spaghetti al pomodoro Lonza al Latte Cipolle in agrodolce Frutta	Tortellini in brodo Insalata di tonno Broccoletti Frutta
Giovedì	Penne ai carciofi Tacchino alla pizzaiola Fagiolini Frutta/macedonia	Pasta e fagioli Mortadella Zucchine al vapore Frutta
Venerdì	Tagliolini ai gamberetti Merluzzo alla livornese Zucca al forno Frutta	Vellutata di verze e patate Frittata alle zucchine Coste all'olio Frutta
Sabato	Risotto con i piselli Tortino di verdura Frutta	Passato di verdura con pasta Prosciutto crudo e melone Carote e patate lessate Frutta
Domenica	Vellutata di asparagi Manzo all'olio con polenta Zucchine al forno Dolce e/o frutta	Semolino alle verdure Primo sale Spinaci all'olio Frutta

4° SETTIMANA

	PRANZO	CENA
Lunedì	Risotto alla parmigiana Nasello gratinato agli aromi Carote saltate Frutta	Passato di legumi con pasta Uova all'occhio di bue Erbe saltate Frutta
Martedì	Penne alla puttanesca Insalata di pollo Zucca al forno Frutta	Passato di verdura con riso Taleggio Zucchine lesse Frutta
Mercoledì	Pasta alle melanzane Polpette di lenticchie Fagiolini Frutta	Semolino al pomodoro Filetto di sgombro Finocchi al vapore Frutta
Giovedì	Spaghetti al pomodoro Scaloppine ai funghi Zucchine trifolate Frutta/macedonia	Passato di verdure con farro Bresola olio e grana Broccoletti Frutta
Venerdì	Risotto ai carciofi Verdesca olio e limone Verdure gratinate Frutta	Vellutata di fave e patate Uova sode Erbe all'olio Frutta
Sabato	Pasta alle zucchine Hamburger Spinaci saltati Frutta	Passato di verdure con pasta Prosciutto crudo e melone Carote e patate lessate Frutta
Domenica	Gnocchi alla romana Arrosti di coniglio Dadolata di verdure Dolce e/o frutta	Pancotto Mozzarella caprese Fagiolini all'olio Frutta

QUESTIONARIO PER I FAMILIARI

Gentile Signora/Egregio Signore,

Le chiediamo cortesemente di compilare il questionario di seguito riportato e di riporlo nell'apposita cassetta situata nella Sala polivalente della RSA entro il prossimo 30 marzo 2024.

Riteniamo molto importante la Sua opinione sugli argomenti toccati e la Sua collaborazione renderà possibile una valutazione critica della nostra organizzazione finalizzata ad un continuo miglioramento dei servizi offerti. I risultati raccolti saranno resi pubblici come previsto.

Il questionario è anonimo, qualsiasi segno di riconoscimento non comporta, ad ogni modo, il suo annullamento; in questo caso si garantisce che i dati verranno trattati secondo la normativa vigente in materia di privacy.

La ringraziamo per la collaborazione e Le rivolgiamo un cordiale saluto.

Come giudica le voci di seguito elencate in merito ai rapporti con la struttura:	Ottimo	Buono	Discreto	Sufficiente	Insufficiente
1. Accoglienza al momento dell'ingresso					
2. Gentilezza, cortesia e rispetto da parte degli operatori					
3. Chiarezza delle risposte da parte dei vari operatori					
4. Informazione tempestiva delle condizioni di salute					
5. Nel rispetto della legge privacy, come giudica le informazioni che riceve dai medici sullo stato di salute del suo familiare					
6. Risposte del personale amministrativo ai problemi burocratici					
7. Orario di apertura degli uffici					
8. Assistenza medica					
9. Assistenza infermieristica					
10. Assistenza del personale socio-assistenziale					
11. Attività motoria, di riabilitazione e mantenimento					
12. Attività di animazione durante l'arco della giornata					
13. Assistenza religiosa					
14. Pulizia della Struttura					
15. Servizio cucina (qualità e varietà dei piatti proposti)					
16. Servizio di lavanderia					
17. Come valuta le modalità di accesso alla struttura e le uscite programmate					
18. Come giudica il rapporto retta pagata/servizio offerto					

1) Quali sono gli elementi qualificanti che caratterizzano la nostra struttura?

2) Quali sono gli elementi critici che emergono nella nostra struttura?

3) Suggerimenti e proposte:

Data _____



FONDAZIONE
CASA DI RIPOSO DI CALCINATO
ONLUS

AGGIORNAMENTO

Carta dei servizi

RETTE DEGENZA GIORNALIERA ANNO 2024

Posti letto convenzionati €50,50

Posti letto solvente €74,50

Supplemento camera singola €15,00

Il Presidente
(Gianluigi Moglia)

