

## Sommario

PRESENTAZIONE DELLA FONDAZIONE .....	3
LETTERA DI PRESENTAZIONE .....	3
LA NOSTRA STORIA.....	4
CENNI STORICI .....	4
GLI SCOPI FONDAMENTALI .....	5
LA MISSION.....	5
RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE.....	6
DESCRIZIONE DELL'UNITÀ D'OFFERTA .....	6
CONDIZIONI CHE DANNO TITOLO ALL'ACCESSO .....	6
CRITERI DI FORMAZIONE E MODALITÀ DI GESTIONE DELLE LISTE D'ATTESA .....	7
CRITERI DI ACCOGLIENZA .....	7
CRITERI DI PRESA IN CARICO E DIMISSIONI DELL'UTENTE.....	8
SERVIZI OFFERTI .....	9
SERVIZI SUL TERRITORIO .....	13
RSA APERTA MISURA 4 .....	14
GIORNATA TIPO.....	17
ORARI DI FUNZIONAMENTO DELLA STRUTTURA .....	18
COME TROVARCI.....	19
TIPOLOGIA RETTE DI DEGENZA APPLICATE .....	20
TUTELA DEI DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE .....	21
I valori di riferimento .....	21
I principi per l'erogazione dei servizi.....	21
I diritti delle persone assistite .....	23
Gli impegni delle persone assistite .....	23
VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ.....	24
INFORMAZIONI GENERALI .....	27
TUTELA DELLA PRIVACY .....	30
ALLEGATI .....	31
Allegato a).....	32

CONTRATTO D'INGRESSO.....	32
REGOLAMENTO INTERNO .....	40
Allegato c) .....	46
CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO .....	46
Allegato d) .....	49
RETTE DI DEGENZA .....	49
Allegato e) .....	50
MENÙ TIPO.....	50
Allegato f) .....	51
QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI .....	51
QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI .....	52
Allegato g) .....	54
SCHEDA PER ESPRIMERE APPREZZAMENTI O LAMENTI O PER DENUNCIARE DISSERVIZI ....	54

## PRESENTAZIONE DELLA FONDAZIONE

### LETTERA DI PRESENTAZIONE

*Gentile Signore/a*

*Proseguendo il cammino che abbiamo intrapreso da diversi anni, proteso alla ricerca di una qualità migliore nei servizi offerti, presentiamo, rivista e corretta, la nuova "Carta dei Servizi".*

*È un documento che Le permetterà di conoscerci, di apprezzare i servizi che Le offriamo e, perché no, di comprendere gli sforzi che abbiamo fatto, che facciamo e che continueremo a fare.*

*La carta dei servizi che oggi Le proponiamo non è un semplice documento informativo che racchiude l'insieme dei servizi offerti, ma un mezzo per stimolarla e incentivarla a contribuire al miglioramento dei servizi erogati dalla nostra Fondazione.*

*Offrire servizi sempre all'altezza e qualitativamente validi in un campo come quello della non autosufficienza non è facile. Noi, tuttavia, abbiamo l'ardire di provarci e Le assicuriamo il nostro impegno e la nostra costanza affinché a tutti gli Ospiti venga garantita un'assistenza dignitosa e a misura d'uomo.*

*Da parte nostra, Le assicuriamo che sia il Consiglio di Amministrazione che il personale in servizio sono impegnati e disponibili a ricercare tutte le soluzioni utili al miglioramento della qualità del soggiorno con un punto di riferimento ben preciso: la centralità dell'Ospite.*

*La Fondazione si adoparerà in modo continuativo e farà tutto il possibile per venirle incontro e per assicurarle ogni giorno una degenza serena e confortevole.*

*Confidiamo nella Sua collaborazione per garantire una degenza serena a tutti i nostri Ospiti, consapevoli che non sarà facile.*

*In fondo, lavoriamo tutti per questo.*

*Il Presidente: Avv. Francesco Barucco*

## LA NOSTRA STORIA

### CENNI STORICI

La Fondazione "Martinelli-Granata-Piantoni" Onlus trae origine dal testamento olografo del Cav. Comm. Angelo Martinelli, magistrato della Corte d'Appello di Brescia, che alla sua morte, avvenuta a Cologne il 19 luglio 1928, nomina suo erede universale il Comune di Cologne con l'obbligo "di attuare una istituzione per la vecchiaia."

Espletate tutte le formalità burocratiche è del dicembre 1928 la delibera, dell'allora podestà Cav. Enrico Galignani, che nomina la prima commissione amministratrice, presieduta dallo stesso podestà, composta dal maestro Francesco Mazzotti (delegato del Podestà), dal Comm. Giuseppe Gneccchi (rappresentante del partito fascista), e dal Sig. Pea Vittorio (segretario comunale).

Con Decreto n. 796 del 21 febbraio 1938 del Re Vittorio Emanuele III la RSA viene eretta ad Ente morale.

Uno dei primi impegni a cui è stata chiamata la commissione amministratrice è stato quello della redazione dello statuto che è stato approvato con lo stesso Decreto sopra citato. Fra le altre cose l'art. 12 e seguenti venivano fissate le regole per la guida dell'Istituto: *"L'Istituzione è retta da un Consiglio d'Amministrazione composto da cinque membri, compreso il Presidente. I Consiglieri sono nominati: n. 3 dal Podestà, n. 1 dal Segretario del Fascio e n. 1 dalla Congregazione della Carità. Il Presidente è nominato dal Prefetto della Provincia tra i componenti del Consiglio (...) Le funzioni del Presidente e dei Consiglieri sono gratuite."*

Successivamente lo statuto è stato modificato dal Consiglio di Amministrazione con delibera n. 8 del 15/02/1989 e approvato dal Presidente della Regione Lombardia con Decreto n. 6237/280 del 07.05.1991.

Con l'approvazione del nuovo statuto la guida dell'Istituzione è affidata a un Consiglio d'Amministrazione di n. 5 membri nominati dal Sindaco del Comune di Cologne. Dura in carica 5 anni e nomina al proprio interno il Presidente.

### NATURA GIURIDICA

A seguito della Legge Regionale della Lombardia 13/02/2003 n. 1, con deliberazione della Giunta Regionale n. VII/16545 in data 27 febbraio 2004 l'IPAB RSA "Martinelli-Granata-Piantoni" è stata trasformata in Fondazione senza scopo di lucro, con riconoscimento alla stessa della personalità giuridica di diritto privato a norma del D.P.R. 10/02/2000 n. 361 e degli articoli 14 e seguenti del Codice Civile, a far data dal 01/03/2004 con la denominazione "Fondazione "Martinelli-Granata-Piantoni" Onlus" con sede in Cologne (BS), Via Martinelli, 19

## GLI SCOPI FONDAMENTALI

### LA MISSION

Gli scopi fondamentali stabiliti dall'atto costitutivo della Fondazione sono profondamente cambiati, sia per gli anni trascorsi, sia per le mutate esigenze della società.

Da istituzione dedicata all'assistenza e alla beneficenza si è passati quasi esclusivamente all'assistenza sanitaria e a interventi di tipo riabilitativo. Con il trascorre degli anni aumentano continuamente le richieste di interventi socio-sanitari a scapito di altre prestazioni, quali quelle alberghiere, ricreative, ludiche o di animazione.

Le finalità si sono quindi profondamente modificate rispetto ai primi anni di vita della Fondazione. A tale proposito l'articolo 3 dello statuto descrive gli scopi nel seguente modo: "La Fondazione non ha scopo di lucro e persegue esclusivamente fini di solidarietà sociale prevalentemente nel territorio del Comune di Cologno e della Regione Lombardia". Si propone di svolgere la propria attività in conformità alle volontà testamentarie dei fondatori e nell'esclusivo perseguimento di attività di beneficenza, di assistenza socio-sanitaria e di pubblica utilità con finalità di solidarietà sociale rivolte prevalentemente alle persone anziane e disabili.

In particolare l'Ente esercita l'attività di:

- Ricovero, anche temporaneo, mantenimento e assistenza socio-sanitaria alle persone di ambo i sessi che si trovano in condizioni, fisiche, psichiche e sociali svantaggiate.
- Trattamenti riabilitativi e di fisioterapia per il conseguimento e il miglioramento dello stato di salute e del grado di autonomia delle persone. Detti trattamenti possono essere effettuati anche ai non ricoverati.

Inoltre si propone di:

- Promuovere, nei limiti dei propri mezzi finanziari, in stretto collegamento con gli Enti Locali e con ATS di Brescia, tutte quelle iniziative atte a garantire una migliore e più qualificata assistenza agli utenti.
- Provvedere, anche in collaborazione con altri enti, a fornire agli anziani del territorio comunale servizi di assistenza domiciliare, fornitura di pasti a domicilio, ecc.
- Istituire, nell'ambito del territorio comunale, centri diurni o centri di aggregazione che favoriscano la partecipazione degli anziani ad iniziative di carattere ricreativo e culturale.

Non possono essere ricoverate persone affette da malattie infettive, contagiose o mentali. La Fondazione ha l'obbligo di non svolgere attività diverse da quelle indicate nel presente articolo, ad eccezione di quelle ad esse direttamente connesse.

## RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

### NUCLEI ABITATIVI

#### Rosso:

Il reparto si compone di n. 20 posti letto per non autosufficienti totali ed è dotato di servizi igienici, un bagno assistito con servizio igienico e un ambulatorio medico con farmacia. Le stanze sono prevalentemente doppie. Il reparto è completamente climatizzato ed è dotato di un impianto per il riciclo dell'aria primaria.

#### Verde:

Il reparto si compone di n. 20 posti letto per non autosufficienti totali ed è dotato di soggiorno con televisione, un locale per il personale, servizi igienici, un bagno assistito con servizio igienico e un ambulatorio medico con farmacia. Il reparto è completamente climatizzato ed è dotato di un impianto per il riciclo dell'aria primaria.

### DESCRIZIONE DELL'UNITÀ D'OFFERTA

La Fondazione, al cui interno è attiva una RSA, sorge su un'area di 10.000 mq e dispone di una superficie coperta di circa 2.500 mq. Collocata nel centro storico di Cologne ai piedi del Monte Orfano, di cui si può godere una magnifica vista, l'edificio che ospita la RSA sorge su due piani: il piano terra, dove trovano collocazione i servizi quali gli uffici amministrativi, la chiesa, i soggiorni, la cucina, la sala pranzo, la fisioterapia, la lavanderia e gli spazi polivalenti per le attività di ricreazione ed animazione e il primo piano che ospita il reparto di degenza strutturato su tre nuclei abitativi: rosso, verde e blu. Complessivamente la RSA dispone di n. 60 posti letto, di cui n. 51 posti letto accreditati e contrattualizzati, n. 6 posti letto accreditati e non contrattualizzati, e n. 3 posti letto autorizzati.

### CONDIZIONI CHE DANNO TITOLO ALL'ACCESSO

#### Accesso ai posti letto accreditati e autorizzati

Per essere accolti presso la struttura, su posti letto accreditati, è necessario presentare domanda, mediante modulo prestampato, al distretto ASST FRANCIACORTA di competenza, tramite i servizi sociali del comune di Residenza. Sulla base delle domande presentate, l'ASST FRANCIACORTA provvederà ad effettuare una visita tramite l'U.C.A.M. (Unità di Continuità Assistenziale Multidimensionale), che valuterà l'interessato e lo collocherà in una lista di attesa gestita dall'ASST FRANCIACORTA di Palazzolo sull'Oglio. In caso di disponibilità di un posto letto, la Fondazione, consultata la lista d'attesa redatta dall'ASST FRANCIACORTA, procederà all'inserimento in struttura della prima persona in lista, tenuto conto della priorità riservata a:

- Residenti nel comune di Cologne da almeno due anni;
- Residenti nel distretto Asst Franciacorta di Palazzolo S/O;
- Residenti nei distretti Asst Franciacorta di Chiari e Iseo;
- Residenti nella provincia di Brescia;
- Residenti nella Regione Lombardia;
- Residenti in altre parti d'Italia.

In realtà, a qualunque soggetto scelto per l'ingresso, sia esso residente o non residente, verrà assegnato un posto letto autorizzato, ovvero non finanziato da Regione Lombardia. Solo in seguito al decesso di n. 10 ospiti presenti su posti letto accreditati avverrà il passaggio da posto letto autorizzato a posto letto accreditato.

È facoltà del Responsabile Sanitario rifiutare l'inserimento di pazienti affetti da determinate patologie o per obiettive difficoltà di inserimento.

In seguito all'ingresso:

- L'ospite viene accompagnato nella sua stanza e presentato agli altri utenti presenti;
- Gli operatori si presentano al nuovo utente durante il loro turno di servizio;

## NUCLEI ABITATIVI

### Blu Verde e Rosso

Il reparto si compone di n. 20 posti letto per ospiti non autosufficienti ed è dotato di soggiorno con televisione, locale per il personale, servizi igienici, bagno assistito con servizio igienico e ambulatorio medico con farmacia. Le stanze sono singole e doppie. Il reparto è completamente climatizzato e dotato di impianto per il riciclo dell'aria primaria.

Le stanze dei tre nuclei sono dotate di: servizi igienici, impianto ossigeno centralizzato, telefono abilitato alle conversazioni interne e, su richiesta, abilitato alle chiamate verso l'esterno, televisione, letti elettrici e luci di cortesia.

Complessivamente la Residenza dispone di n. 60 posti letto di cui n. 57 accreditati da Regione Lombardia e n. 3 autorizzati. Di fatto, per la mancata contrattualizzazione di n. 6 posti letto accreditati, la struttura dispone di n. 51 posti letto finanziati da Regione Lombardia e n. 9 posti letto autorizzati.

- L'accertamento dei problemi sanitari e socioassistenziali dell'utente viene effettuato entro sette giorni dall'ingresso.

## CRITERI DI FORMAZIONE E MODALITÀ DI GESTIONE DELLE LISTE D'ATTESA

La lista d'attesa è formata e gestita dall'ASST FRANCIACORTA di Palazzolo sull'Oglio (Bs) che provvede alla sua redazione con criteri socio-sanitari, tenendo in considerazione le seguenti priorità:

- Residenti nel comune di Cologno;
- Residenti nel distretto Asst Franciacorta di Palazzolo S/O;
- Residenti nei distretti Asst Franciacorta di Chiari e Iseo;
- Residenti nella provincia di Brescia;
- Residenti nella Regione Lombardia;
- Residenti in altre parti d'Italia.

## CRITERI DI ACCOGLIENZA

Al momento dell'ingresso dovrà essere firmato il "contratto d'ingresso" da parte dell'utente e dei fideiussori. Il ricovero deve avvenire entro due giorni successivi la comunicazione della disponibilità del posto letto. Per particolari esigenze può essere consentito al richiedente di ritardare l'ingresso nella RSA per un periodo massimo di 15 giorni.

Il diritto alla conservazione del posto potrà essere esercitato esclusivamente a fronte dell'impegno da parte del richiedente al pagamento dell'intero periodo della retta di degenza.

L'utente o chi per esso dovrà presentarsi munito dei seguenti documenti originali e in corso di validità:

- Documentazione sanitaria (cartellini clinici, certificati, cartelle sanitarie, esiti di esami, ecc.);
- Carta di identità;
- Codice fiscale;
- Tessera sanitaria;
- Tessera esenzione ticket;
- Eventuale verbale di invalidità.

Normalmente l'accoglienza dell'utente avviene nel seguente modo:

- Arrivo in portineria o dal passo carraio;
- La coordinatrice di reparto accompagna l'utente nel nucleo assegnato;
- Accoglienza sanitaria da parte del medico e della coordinatrice sanitaria dell'utente alla presenza dei familiari;
- Presentazione ai familiari e all'utente degli operatori in servizio, dei fisioterapisti, dell'educatore professionale e dei residenti del nucleo;
- La coordinatrice sanitaria accompagna l'utente e i parenti a prendere visione dei locali del nucleo, della stanza assegnata e delle parti comuni della struttura.

## VISITE GUIDATE

La Fondazione "Martinelli-Granata-Piantoni" Onlus consente di effettuare, a chi lo desidera, visite guidate all'interno e all'esterno della struttura.

Le richieste devono essere indirizzate alla Direzione della Fondazione metterà a disposizione il personale preposto per le visite guidate. Incaricata della gestione delle visite guidate è la sig.ra Margherita Talarico.

## CRITERI DI PRESA IN CARICO E DIMISSIONI DELL'UTENTE

### Presa in carico

L'equipe sanitaria valuta la documentazione sanitaria ed assistenziale fornita dall'utente e/o dal familiare e la coordinatrice del reparto provvede a raccogliere eventuali nuove informazioni per compilare la scheda provvisoria dei bisogni assistenziali della persona.

La valutazione multidimensionale verrà elaborata attraverso la documentazione disponibile e la raccolta anamnestica fornita. Dall'elaborazione del FaSaS (Fascicolo Sanitario Assistenziale) provvisorio dei principali bisogni sanitari ed assistenziali, in virtù delle condizioni cliniche e delle residue capacità di autonomia, inizierà il periodo di osservazione e verifica dei reali bisogni che coinvolgerà tutta l'equipe sanitario-assistenziale e che porterà, durante la prima riunione di nucleo, all'elaborazione del FaSaS definitivo, corrispondente alle reali capacità residue e ai bisogni emersi.

### Dimissioni

L'eventuale dimissione dell'utente dalla RSA dovrà essere comunicata alla Direzione.

In caso di decesso dell'utente, la retta da pagare sarà conteggiata rispetto ai giorni di effettivo utilizzo della struttura.

Per gravi e circostanziali motivi, la responsabile del reparto propone alla Direzione le dimissioni d'ufficio dell'utente che abbia adottato comportamenti tali da non consentire la prosecuzione del suo soggiorno nella struttura stessa.

Analogo provvedimento può essere assunto in caso di mancato pagamento della retta di degenza o di quant'altro dovuto.

In caso di decesso dell'utente, la RSA mette a disposizione la camera ardente dell'istituto. Il protocollo prevede che spetti ai familiari la scelta dell'impresa di onoranze funebri, così come le incombenze e quant'altro dovuto per la cerimonia e la tumulazione. Sarà comunque l'impresa deputata ad occuparsi della vestizione della salma e dell'allestimento della camera ardente. Secondo disposizioni ben precise il personale, qualora interpellato dai familiari, non deve fornire nominativi di imprese di onoranze funebri e deve invitare i familiari stessi a provvedere personalmente e direttamente all'espletamento della pratica.



## SERVIZI OFFERTI

### MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI E DELLE ATTIVITÀ

#### ASSISTENZA MEDICA

Gli utenti usufruiscono di assistenza medica di base per tutte le 24 ore della giornata.

L'assistenza medica specialistica è garantita presso i presidi ospedalieri territorialmente competenti.

La Fondazione si avvale, tra l'altro, di un servizio di telecardiologia attivo giorno e notte.

Per ogni utente viene compilata una cartella clinica che raccoglie tutte le informazioni utili alla cura della persona, i referti degli esami effettuati e il diario clinico delle visite e degli interventi sanitari eseguiti.

Il trasporto dell'utente per gli esami radiologici, o altre visite specialistiche, è organizzato direttamente dalla RSA senza ulteriori oneri a carico dell'interessato (salvo eventuali ticket sanitari).

#### ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Gli utenti usufruiscono di assistenza da parte di infermieri professionali per tutto l'arco delle 24 ore. Il personale infermieristico, in possesso del titolo di studio richiesto dalla normativa vigente, collabora con i medici mediante la somministrazione delle terapie farmacologiche prescritte, l'effettuazione di medicazioni, prelievi ed altre attività di tipo infermieristico.

Il servizio infermieristico è coordinato da una Coordinatrice Sanitaria che organizza le attività e predispone i piani di lavoro.

La Coordinatrice Sanitaria, inoltre, collabora con tutte le figure presenti in struttura alla stesura e al periodico aggiornamento dei Piani Assistenziali Individualizzati (PAI) e ne cura l'applicazione.

#### FARMACI E AUSILI

Sono forniti dalla RSA, senza oneri a carico del Fondo Sanitario e senza oneri a carico degli utenti:

- Ogni tipo di farmaco, gas medicale e materiale sanitario;
- Ausili per incontinenti (pannolini, pannoloni e traverse);
- Presidi per la prevenzione e cura delle lesioni cutanee;
- Ausili per la deambulazione e spostamenti;
- Presidi medico-chirurgici parafarmaceutici;
- Integratori: integratore orale ed equilibrato, integratore liquido per nutrizione entrale, integratore in polvere;
- Presidi per l'aerosolterapia ed aspirazione di secrezioni tracheo-bronchiali.

Rimangono a carico dell'utente le protesi (occhiali, dentiere, protesi acustiche, ecc.) non fornite da ATS di Brescia.

Per quanto riguarda gli utenti che occupano posti letto non contrattualizzati: farmaci, gas medicali, materiale sanitario sono a carico

del Fondo Sanitario, su prescrizione del medico di base dell'Ospite; gli ausili per incontinenza devono essere forniti dall'Ospite e la gestione dei rapporti con ATS di Brescia per i piani terapeutici attivi è mantenuta dai familiari.

#### ASSISTENZA SOCIO-ASSISTENZIALE

È garantita dagli operatori addetti all'assistenza, in possesso di apposito attestato, che operano in relazione ai piani assistenziali individualizzati, rispettando specifici protocolli, in coerenza con le consegne medico-infermieristiche.

In particolare, il personale socio-assistenziale si prende cura dell'utente in tutte le attività di base della vita quotidiana: igiene personale, alimentazione, abbigliamento, mobilitazione, deambulazione, ecc.

#### RIABILITAZIONE FISIOTERAPICA

La riabilitazione fisioterapica mira al recupero, al mantenimento e alla riduzione della perdita delle capacità funzionali residue. Vengono utilizzati strumenti appropriati quali laserterapia, tens, ultrasuoni, radioterapia, ecc. Il servizio di riabilitazione attua interventi specifici, sia individuali che di gruppo, volti a recuperare, potenziare e mantenere nel tempo le capacità motorie e funzionali degli utenti. Particolare attenzione viene posta ai trattamenti di mantenimento che, per quanto possibile, mirano a preservare, il più a lungo possibile, le capacità residue.

I fisioterapisti partecipano, con gli altri operatori del reparto, alla definizione e alla verifica dei piani assistenziali (PAI).

#### SERVIZIO DI ANIMAZIONE

Gli educatori professionali garantiscono lo svolgersi di attività educativo-animative e occupazionali che, attraverso processi di socializzazione, possono contribuire al benessere psicologico e fisico dell'utente. Le attività proposte sono estremamente diversificate in base al vissuto dell'utente, ai suoi interessi e al progetto individuale. Agli educatori professionali è affidato il compito di coinvolgere i volontari nella programmazione delle attività quotidiane e nella definizione dei progetti individuali, nella convinzione che la condivisione di progetti e strategie comuni possa contribuire più efficacemente a migliorare la qualità della vita degli utenti. Si ritiene molto utile la collaborazione dei familiari, sia nell'aiutare gli educatori professionali ad individuare le abitudini e gli interessi degli ospiti, sia nel partecipare ad alcune attività proposte.

#### SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Il personale amministrativo favorisce il disbrigo di pratiche amministrative degli utenti e si occupa della gestione delle rette di degenza, dell'informazione per l'ingresso di nuovi utenti, della custodia valori e della gestione complessiva della struttura.

#### SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA

La Fondazione offre un servizio guardaroba in grado di soddisfare le esigenze della persona accolta. Quotidianamente il servizio lavanderia

della RSA effettua il lavaggio, la stiratura, il riordino e il rammendo della biancheria personale degli utenti. Chi lo desidera può provvedere autonomamente al lavaggio e alla stiratura degli indumenti del proprio congiunto concordando le modalità con la caposala. Il servizio di lavanderia e guardaroba è gratuito.

#### SERVIZIO DI TRASPORTO

La Fondazione provvede al trasporto degli utenti in forma collettiva nell'ambito delle attività di animazione (es. gite, visite, ecc.). Il trasporto di persone non deambulanti richiede l'uso di un automezzo attrezzato di proprietà dell'Associazione "Volontari del Soccorso", le cui condizioni di utilizzo sono regolate da apposita convenzione. I Volontari del Soccorso provvedono anche all'accompagnamento degli utenti in presidi ospedalieri per visite mediche o per ricoveri. Il servizio di trasporto è gratuito.

Per tutte le attività di trasporto la Fondazione promuove l'intervento dei familiari a sostegno del proprio congiunto.

#### SERVIZIO BAR

In struttura è presente un punto ristoro attrezzato con distributori automatici di bevande, calde e fredde, e di generi alimentari di pronto consumo. Il servizio è gestito da ditte esterne ed è a pagamento.

#### SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Il servizio di cucina interna provvede quotidianamente alla preparazione dei pasti principali proponendo menù settimanali, di tipo invernale ed estivo, per garantire la varietà e la qualità dei cibi utilizzando prodotti di stagione e tenendo conto delle esigenze e delle richieste degli utenti, nonché delle eventuali indicazioni mediche, al fine di assicurare un'adeguata alimentazione. Su richiesta dei medici vengono predisposte diete speciali per gli utenti affetti da patologie che necessitano di un'alimentazione mirata. Sono anche previsti menù a tema in occasione di particolari ricorrenze (Natale, Carnevale, Pasqua, Festa del Patrono, ecc.). I cibi sono freschi e preparati giornalmente. La cucina è di moderna concezione ed è dotata di attrezzature disposte e organizzate in modo da rispondere alle esigenze di una corretta gestione della catena alimentare e alle normative vigenti in materia di igiene e controllo HACCP.

#### SERVIZIO DI VOLONTARIATO

Presso la struttura operano volontari la cui attività è regolata da apposita convenzione individuale. In particolare il servizio di volontariato collabora allo svolgimento di alcune attività ricreative e assistenziali (accompagnamento, socializzazione, supporto ai pasti, ecc.). Il personale volontario è identificato da apposito cartellino di riconoscimento e l'attività svolta dai medesimi è solo a titolo gratuito.

#### SERVIZIO DI PARRUCCHIERE E BARBIERE

Vengono assicurate all'interno della RSA le prestazioni di barbiere e parrucchiere. Il servizio viene svolto, all'interno di un apposito locale, con

tariffe a carico dell'utenza autorizzati dalla direzione. Il servizio è a pagamento a prezzi convenzionati.

Parrucchiere: taglio €. 5,00; taglio e piega €. 10,00; permanente: €. 25,00; tinta €. 25,00.

Barbiere: taglio €. 5,00.

#### SERVIZIO PODOLOGO E CALLISTA

Il podologo o il callista sono presenti in struttura, previa richiesta da inoltrare alla responsabile del reparto. Il servizio è a pagamento a prezzi convenzionati.

Servizio podologo: da €. 50,00 a €. 80,00 in rapporto ai trattamenti eseguiti.

Servizio callista: da €. 5,00 a €. 12,00 in rapporto ai trattamenti eseguiti.

#### SERVIZIO RELIGIOSO

Il servizio di assistenza religiosa è garantito da sacerdoti della parrocchia di Cologne. Le funzioni religiose vengono celebrate tutti i mercoledì alternativamente alle ore 10,00 o alle ore 16,00.

Su richiesta degli interessati la Fondazione è disponibile a garantire analoga assistenza religiosa anche ad utenti di altro credo.

#### SERVIZIO TELEFONICO

Gli utenti possono ricevere/effettuare telefonate attraverso i telefoni cordless presenti in tutti i reparti. Chi volesse contattare telefonicamente i propri familiari dalle 9,00 alle 18,00 deve rivolgersi al centralino (030 715184 – 030 7156062) che provvederà ad indirizzare la chiamata al reparto desiderato.

## SERVIZI SUL TERRITORIO

La Fondazione, oltre all'attività di residenza sanitaria assistenziale, offre diversi servizi rivolti agli anziani in collaborazione con il Comune di Cologne, l'Asst Franciacorta di Franciacorta e con l'Ats di Brescia.

### RSA APERTA

La misura "RSA Aperta" è stata istituita da Regione Lombardia a sostegno di due tipologie di beneficiari:

- Persone affette da demenza certificata;
- Persone di età non inferiore a 75 anni non autosufficienti.

La Fondazione ha aderito alla misura "RSA Aperta" aprendo la propria struttura al territorio e fornendo assistenza a domicilio in risposta alla crescente domanda assistenziale. L'obiettivo è migliorare la qualità di vita di chi si trova al proprio domicilio, favorendo la permanenza della persona anziana nel proprio ambiente e l'interazione con altri soggetti della rete di sostegno.

La presa in carico si concretizza attraverso interventi e prestazioni tra loro integrate, che possono essere erogate:

- Presso la RSA (il servizio prende il nome di "Rsa Aperta in regime di Semiresidenzialità");
- Presso il domicilio della persona ("RSA Aperta").

Le competenze professionali, organizzative e strutturali possedute dalla RSA vengono quindi valorizzate attraverso il sostegno garantito alle persone anziane che vivono al proprio domicilio e attraverso il supporto fornito ai familiari. A partire dal 01 aprile 2018 la responsabilità della valutazione di accesso al servizio, della progettazione e della verifica degli interventi effettuati non è più competenza dell'Asst Franciacorta di appartenenza, bensì della Rsa.

## RSA APERTA

Per l'anno 2024 il servizio è temporaneamente sospeso.

La Misura si caratterizza per l'offerta di interventi di natura prioritariamente sociosanitaria, finalizzati a supportare la permanenza al domicilio di persone affette da demenza certificata o di anziani di età pari o superiore a 75 anni in condizioni di non autosufficienza, riconosciuti invalidi civili al 100%, attraverso interventi qualificati mirati a sostenere il mantenimento delle capacità residue delle persone beneficiarie e rallentare, ove possibile, il decadimento delle diverse funzioni. La Misura 4 offre inoltre un sostegno al caregiver nell'espletamento dell'attività di assistenza assicurata dallo stesso, attraverso interventi mirati che non sono sostitutivi di quelli già garantiti dalla filiera dei servizi della rete consolidata (ADI, SAD, CDI ecc.).

### Rsa Aperta: Soggetti beneficiari

I soggetti beneficiari delle prestazioni sono cittadini residenti in Lombardia, iscritti al Servizio Sanitario Regionale, ammessi secondo le modalità di valutazione indicate dalla DGR n. X/7769/18.

Nello specifico, la misura si rivolge a:

- **Persone con demenza:** presenza di certificazione rilasciata da medico specialista geriatra/neurologo di strutture accreditate/equipe ex U.V.A. ora CDCD;
- **Anziani non autosufficienti:** età pari a 75 anni, riconosciuti invalidi civili al 100%.

Per ogni beneficiario è prevista l'assegnazione di un "budget" annuale, da rapportare al periodo di presa in carico calcolato in giorni, definito in €. 3.600,00 per il 2018. Tale importo comprende la quota di €. 120,00 da destinare alla valutazione iniziale dell'utente per l'attivazione del servizio. Verranno remunerate solo le prestazioni effettivamente erogate, fermo restando che:

1. sebbene documentate, le interruzioni della Misura inferiori a 15 giorni non prevedono la sospensione della presa in carico;
2. Le interruzioni superiori a 15 giorni comportano la formale sospensione della presa in carico;
3. Le interruzioni superiori a 30 giorni comportano la chiusura della Misura.

### Rsa Aperta: modalità di accesso

Per l'accesso alla Misura è necessario rivolgersi direttamente alla Fondazione "Martinelli-Granata-Piantoni" Onlus (la RSA ha sottoscritto con Ats di Brescia il contratto che definisce i rapporti giuridici ed economici derivanti dall'erogazione delle prestazioni riferibili alla misura RSA APERTA e prevede la messa a disposizione n. 1 posto letto per interventi di "solievo" a favore di persone affette da demenza) e compilare la richiesta di attivazione del servizio.

Entro 5 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta, la RSA procede ad una preventiva verifica del possesso dei requisiti di accesso e di eventuali incompatibilità alla misura.

Nel caso di esito positivo la RSA effettua, entro i 10 giorni successivi, la Valutazione Multidimensionale al domicilio dell'utente, coinvolgendo il medico di medicina generale ed eventualmente il Servizio Sociale Comunale, attraverso l'èquipe valutativa della cooperativa Il Paese di Palazzolo S/O (Bs), convenzionata con la Fondazione per l'erogazione del servizio.

In caso di esito positivo della valutazione multidimensionale, la RSA procede alla definizione del P.I. (Progetto Individuale), condiviso e sottoscritto con l'utente, con il familiare/amministratore di sostegno/caregiver di riferimento, che prevede:

1. la definizione di obiettivi, aree di intervento, tempi e figure professionali;
2. la durata degli interventi (periodicità trimestrale);
3. la data di attivazione degli interventi, che verranno eseguiti entro i successivi 30 giorni.

Sulla base dei bisogni rilevati ed in coerenza con il P.I., la RSA elabora il conseguente PAI (Piano Assistenziale Individuale) indicando gli interventi programmati, le figure professionali coinvolte, le modalità e i tempi di attuazione.

Infine, la Rsa ha il compito di monitorare il Progetto individuale, provvedendo altresì alle eventuali rivalutazioni del bisogno nei casi in cui si rendessero necessarie.

#### **RSA Aperta: regime a domicilio**

La Misura a domicilio prevede l'erogazione presso l'abitazione dell'utente delle seguenti prestazioni socio-sanitarie:

- igiene personale completa;
- stimolazione cognitiva;
- stimolazione e mantenimento delle capacità motorie e riabilitazione;
- sostegno in caso di disturbi nel comportamento;
- consulenza alla famiglia per la gestione dei disturbi del comportamento;
- supporto psicologico al caregiver;
- consulenza, addestramento a famiglia/caregiver per l'adattamento degli ambienti abitativi.

L'erogazione della Misura a domicilio avviene attraverso l'attivazione di piani di intervento per utenti affetti da demenza, in relazione al grado di gravità della demenza (grado lieve, moderato, severo, molto grave e terminale) e di piani di intervento per utenti non autosufficienti.

Il budget annuale previsto da Regione Lombardia è di €. 3.600,00 per utente, dedotti €. 120,00 per la valutazione multidimensionale iniziale; nel dettaglio, il budget massimo trimestrale ammonta a €. 870,00, ovvero circa €. 290,00 al mese.

#### **RSA Aperta: regime di semiresidenzialità**

La Misura in regime di semiresidenzialità consente l'accoglienza in RSA dell'utente ed è fruibile solo in territori sprovvisti di Centro Diurno. Il budget stabilito da Ats Brescia a favore di ciascun utente è di €. 29,00 ad accesso, per un numero massimo di 2 accessi settimanali della durata minima di 4 ore.

L'erogazione della Misura in regime di semiresidenzialità avviene attraverso l'attivazione di piani di intervento per utenti affetti da demenza, in relazione al grado di gravità della demenza (grado lieve, moderato, severo, molto grave e terminale) e di piani di intervento per utenti non autosufficienti.

Le prestazioni offerte includono, oltre ai servizi socio-assistenziali di base, la partecipazione alle attività educative, ricreative e socializzanti programmate dal servizio di animazione della RSA, nonché il servizio di ristorazione presso la struttura, il cui costo è a carico dell'utente e corrisponde a €. 5,00 per ogni pasto (la merenda è offerta dalla Rsa).

#### **RSA Aperta: ricovero di sollievo temporaneo**

Il contratto stipulato con Ats di Brescia prevede la messa a disposizione, da parte della Rsa, di n. 1 posto letto accreditato non a contratto per interventi di "sollievo" a favore di persone affette da demenza. Nell'ambito della progettualità complessiva, tali interventi vanno programmati in risposta ai bisogni specifici dei caregiver, tenuto conto della disponibilità di posti letto a livello territoriale. Detti interventi rivestono un carattere di temporaneità e pertanto prevedono il rientro a domicilio. Il budget stabilito da Ats di Brescia a favore di ciascun utente è di €. 50,00 al giorno, per un numero massimo di 30 giorni all'anno. La quota alberghiera prevista a carico di ciascun utente corrisponde a €. 15,00 al giorno, per un numero massimo di 30 giorni all'anno.

#### **Funzioni di ATS di Brescia**

ATS di Brescia, sulla base dei criteri stabiliti da Regione Lombardia, assicura:

- il governo e il monitoraggio del budget per la Misura;
- l'assegnazione di un budget per ogni erogatore;
- la trasmissione dei flussi informativi a Regione Lombardia nel rispetto delle tempistiche previste attraverso le équipe di vigilanza e controllo, funzioni di competenza in ordine alle verifiche del mantenimento dei requisiti generali e specifici strutturali, tecnologici, organizzativi-gestionali;
- il controllo dell'appropriatezza sia sulla presa in carico che sulle prestazioni erogate.



## GIORNATA TIPO

Normalmente la giornata si articola con la seguente impostazione:

### ALLE ORE 6,30 INIZIA LA GIORNATA DELL'UTENTE

Gli operatori socio-assistenziali procedono all'igiene personale dell'utente, al cambio della biancheria, alla mobilizzazione, alla somministrazione della terapia, agli eventuali prelievi ematici, alle medicazioni. Tutti gli interventi vengono eseguiti in modo personalizzato, per soddisfare i bisogni specifici di ciascun utente. Gli operatori, nell'espletamento dei loro compiti, rispetta quanto stabilito dai piani di lavoro e dai protocolli.

### ALLE ORE 8,00 VIENE DISTRIBUITA LA COLAZIONE

La consumazione della colazione avviene nella sala pranzo, mentre gli utenti che non sono autonomi vengono assistiti dal personale delle sale da pranzo presenti nei reparti di degenza.

### DOPO LA COLAZIONE INIZIANO LE ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE, DI FISIOTERAPIA, DI ASSISTENZA MEDICA, INFERMIERISTICA E ASSISTENZIALE

Le attività di animazione e fisioterapia avvengono secondo i piani individuali. Nella mattinata vengono garantite prestazioni mediche e infermieristiche. Il personale assistenziale provvede al soddisfacimento dei bisogni primari, alla distribuzione e all'assunzione di bevande a seconda delle richieste.

### IL PRANZO VIENE SERVITO ALLE ORE 12,00

La consumazione del pasto avviene nella sala da pranzo. Gli utenti non autosufficienti vengono assistiti dal personale in reparto. E' consentita in reparto l'assistenza al pasto da parte di familiari o volontari, solo previa autorizzazione da parte del medico responsabile.

### RIPOSO POMERIDIANO

Dopo il pranzo tutti gli utenti, ad eccezione di chi non lo desidera, vengono accompagnati nelle proprie stanze di degenza, allettati per il riposo pomeridiano, provvedendo al cambio degli ausili per incontinenza.

### MOBILIZZAZIONE POMERIDIANA

A partire dalle 14,30 viene garantita la mobilizzazione degli utenti e la loro igiene intima, nonché il cambio degli indumenti.

### LA CENA VIENE SERVITA ALLE 18,30

La consumazione del pasto avviene nella sala da pranzo. Gli operatori provvedono alla distribuzione e alla somministrazione di cibi e bevande. Al termine della cena si procede all'allettamento degli utenti e alla distribuzione e somministrazione della terapia farmacologica serale.

### NEL CORSO DELLA NOTTE

Il personale in servizio, provvede alla sorveglianza e al cambio dei dispositivi per l'incontinenza.

## ORARI DI FUNZIONAMENTO DELLA STRUTTURA

### Orari di ricevimento:

**Presidente:** Avv. Francesco Barucco

Riceve su appuntamento.

**Il Segretario-Direttore:** Dott.ssa Margherita Talarico

Riceve dal lunedì al venerdì dalla 9,00 alle 12,00 e dalle 14,00 alle 16,00.

**Direttore Sanitario:** Dott.ssa Laura Garbelli

Riceve il martedì dalle 14,00 alle 15,00.

**Medico:** Dott.ssa Monica Cantoro

Riceve dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 10,00.

### Visite agli utenti

#### Orario visite:

Le visite sono libere nelle ore diurne dalle 08,00 alle 20,00.

#### Limitazioni consigliate:

Evitare l'accesso ai nuclei negli orari di assistenza agli utenti: dalle ore 8,00 alle 9,00, dalle 14,00 alle 16,00.

Evitare l'accesso nelle sale da pranzo durante i pasti:

Pranzo dalle ore 11,30 alle 12,30 – Cena dalle 18,00 alle 19,00.

**Casi regolamentati:** è possibile concordare, con i responsabili del reparto, la permanenza di uno o più familiari anche in altri orari. In situazioni di grave necessità è inoltre possibile, previa autorizzazione medica, la permanenza di un familiare anche durante le ore notturne con sistemazioni di emergenza.

È possibile contattare telefonicamente il proprio familiare ricoverato dalle 9,00 alle 18,00 attraverso i numeri della struttura:

Uffici amministrativi: ☎ 030 715184

Reparto: ☎ 030 7156062

### Orari di apertura uffici amministrativi

#### Dal lunedì al venerdì:

dalle 8,30 alle 16,00.

**Sabato e domenica:** Chiuso

## COME TROVARCI

### DOVE SIAMO

Vie di accesso alla struttura:

La Fondazione "Martinelli-Granata-Piantoni" Onlus è situata a Cologne (BS) in via Martinelli, 19. È facilmente raggiungibile:

### In auto tramite:

L'autostrada A4 Milano-Venezia uscite di Palazzolo sull'Oglio o Rovato.

Dal casello di Palazzolo S/O prendere la statale n. 573 in direzione Brescia fino a Cologne.

Dal casello di Rovato prendere la statale n. 11 fino a Coccaglio, quindi imboccare la statale n. 573 in direzione Bergamo fino a Cologne.

### In treno tramite:

La linea ferroviaria Brescia-Bergamo con fermata alla stazione di Cologne.

### Con i mezzi pubblici tramite:

La linea Brescia-Bergamo-Lecco con fermata a Cologne.

### Informazioni

Per ulteriori informazioni è possibile rivolgersi ai seguenti numeri:

### FONDAZIONE "Martinelli-Granata-Piantoni" Onlus

Via Martinelli, 19 - 25033 COLOGNE (BS)

Tel. 030 715184 oppure 030 7156062

e-mail: [segreteria@fondazionemartinelli.191.it](mailto:segreteria@fondazionemartinelli.191.it)

Pec: [rsacologne@pec.it](mailto:rsacologne@pec.it)

Sito web: [www.rsacologne.it](http://www.rsacologne.it)

### COMUNE DI COLOGNE (BS)

Ufficio Servizi Sociali – Piazza Garibaldi, 31

Tel. 030 7058105

Sito web: [www.comune.cologne.bs.it](http://www.comune.cologne.bs.it)

## TIPOLOGIA RETTE DI DEGENZA APPLICATE

Le rette di degenza sono stabilite dal Consiglio d'Amministrazione con apposita deliberazione da comunicare agli interessati almeno trenta giorni prima. Non è previsto il versamento di alcun tipo di deposito cauzionale.

### TIPOLOGIA RETTE DI DEGENZA

Le rette di degenza sono suddivise in camera singola e doppia, in base a tre tipologie di utenti:

- Utenti residenti nel comune di Cologne da almeno due anni;
- Utenti non residenti nel comune di Cologne;
- Utenti su posti autorizzati o su posto accreditati ma non contrattualizzati.

### LA RETTA DI DEGENZA NON COMPRENDE:

- Visite specialistiche non concordate e non richieste dai medici della RSA;
- Acquisto di protesi o ausili ritenuti non necessari dai medici interni;
- Gli indumenti personali dell'utente;
- Il servizio di barbiere e/o parrucchiere;
- Servizio di podologia;
- Servizio di callista;
- I servizi e le prestazioni extra richiesti dall'utente o dai suoi familiari;
- Il servizio bar.

La RSA non fornisce alcun tipo di prestazione da parte di persone estranee al proprio organico (badanti, assistenti, volontari, ecc.). Se i familiari intendono affiancare all'utente, per particolari momenti della giornata persone diverse, devono darne preventiva comunicazione alla direzione segnalando il nominativo della persona incaricata alle prestazioni. La direzione si riserva la facoltà di negare o sospendere tali prestazioni.

## TUTELA DEI DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE

### I VALORI DI RIFERIMENTO

I percorsi preventivo-diagnostici e terapeutico-riabilitativi dell'IRCCS si ispirano ai seguenti valori:

#### LA SALUTE

Lavoriamo per il benessere bio-psico-sociale e spirituale di ogni persona, soprattutto dei soggetti diversamente abili, attraverso un approccio integrale che si rivolge alla persona nella sua globalità.

#### LA CENTRALITÀ DELLE PERSONA

Ogni individuo per noi è unico e i bisogni relativi alla sua salute ricevono la massima considerazione. Nei rapporti con la persona assistita poniamo particolare attenzione alle relazioni, alla comunicazione e all'ascolto paziente e attivo.

#### LA MULTIDISCIPLINARIETÀ

Per garantire una risposta adeguata ai bisogni di salute degli utenti ci avvaliamo di personale altamente qualificato e specializzato che, attraverso il lavoro in équipe, segue in maniera individualizzata ogni soggetto.

#### IL RUOLO DELLE FAMIGLIA

Lavoriamo per far diventare la famiglia protagonista dell'intervento diagnostico, terapeutico e riabilitativo in modo da garantire, attraverso specifici training psico-educativi, la continuità assistenziale a domicilio e nel territorio in genere.

#### L'ETICA

Il rispetto e la dignità della persona umana sono per noi la fonte del nostro operare negli ambiti della prevenzione, della cura, dell'assistenza, della riabilitazione, della ricerca clinica e scientifica.

#### I principi per l'erogazione dei servizi

La Fondazione intende dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali relativi all'erogazione del servizio, indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

#### UGUAGLIANZA

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

degli utenti. La Fondazione fa proprio tale principio considerando ciascun utente come unico e programmando le attività in modo personalizzato mediante piani assistenziali e terapeutici individualizzati.

### IMPARZIALITÀ

I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. La Fondazione fa proprio tale principio garantendo che il personale in servizio operi con trasparenza ed onestà.

### CONTINUITÀ

L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Le eventuali interruzioni devono essere espressamente regolate dalla normativa di settore. La Fondazione fa proprio tale principio garantendo un servizio di assistenza continuativo, 24 ore su 24. Esistono precisi momenti di verifica dell'andamento dei piani individualizzati, che consentono di garantire la necessaria continuità alle prestazioni socio-assistenziali e sanitarie e, allo stesso tempo, di mantenere costantemente aggiornati i piani individualizzati in funzione dei cambiamenti nello stato di salute dell'utente.

### DIRITTO DI SCELTA

L'utente ha diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori – ove ciò sia consentito dalla legislazione vigente – in particolare per i servizi distribuiti sul territorio. La Fondazione fa proprio questo principio rispettando e promuovendo l'autonomia dell'utente, ma tenendo presente che *relazione di cura* significa anche sostenere la persona in condizione di bisogno. Per coloro che sono deteriorati cognitivamente si dà importanza alla comunicazione non verbale, capace di creare, mantenere e sviluppare la relazione di cura. Le diverse figure professionali hanno pertanto il compito di favorire e stimolare il diritto all'autodeterminazione dell'utente.

### PARTECIPAZIONE

La Fondazione deve garantire la partecipazione dell'utente alla prestazione. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso della struttura che lo riguardano. L'utente può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La Fondazione fa proprio tale principio coinvolgendo e responsabilizzando l'utente nella realizzazione dei piani individualizzati, informando i familiari sugli obiettivi di salute, creando in tal modo i presupposti affinché tra familiari, utenti ed Ente si sviluppi un rapporto di crescita reciproca. Il tutto nel rispetto della riservatezza dei dati personali degli utenti: tra operatori e professionisti da un lato e utenti e familiari dall'altro.

### EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia. La Fondazione fa propri sia il principio di efficacia, verificando periodicamente se gli obiettivi di salute relativi all'utente siano

stati o meno raggiunti, sia quello di efficienza, verificando costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi di salute. Inoltre, La Fondazione mira ad accrescere il livello qualitativo delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali.

#### I diritti delle persone assistite

La Fondazione riconosce i diritti di cui ogni persona è portatore e si impegna per garantirne la promozione e il rispetto. In particolare vogliamo assicurare:

#### L'INFORMAZIONE

Favoriamo, attraverso specifici incontri, il diritto di ogni persona a essere informato sul proprio stato di salute, sull'iter diagnostico e terapeutico, sul personale che lo ha in cura o che esegue le diverse attività assistenziali.

#### IL CONSENSO

Attraverso la sottoscrizione del "consenso informato", le persone assistite, dopo avere ricevuto le opportune informazioni sui rischi, sui benefici e sulle modalità operative dei diversi trattamenti, hanno il pieno diritto di esprimere la propria volontà.

#### LA RISERVATEZZA

Tutti i dati personali sono trattati nel rispetto dei diritti fondamentali della persona e del documento programmatico sulla sicurezza che, redatto sulla base delle disposizioni della legislazione vigente (D.Lgs. 196/2003), indica in maniera puntuale le modalità di trattamento, le misure da adottare per l'integrità e la disponibilità dei dati, il ruolo e i compiti delle persone incaricate, la gestione delle banche dati, la protezione degli strumenti elettronici, le verifiche e l'analisi periodica dei rischi.

#### Gli impegni delle persone assistite

La permanenza all'interno della RSA comporta il rispetto di alcune norme che raccomandiamo all'attenzione di tutti gli utenti:

#### RISPETTO

All'interno della Fondazione ogni persona ha il dovere di mantenere un'atmosfera di quiete e di discrezione. Anche l'uso del telefono cellulare o di altri apparecchi non dovrà arrecare disturbo al clima del reparto e della RSA.

#### COLLABORAZIONE

Ogni persona che usufruisce dei servizi della Fondazione ha il dovere di collaborare con il personale. Tutte le attività svolte dal personale rientrano nel compito specifico assegnato a ciascuno. Per questo nessun operatore può accettare mance o regali. Vi preghiamo di segnalare eventuali comportamenti difformi.

## VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ

### CONTROLLO DELLA QUALITÀ

La D.G.R. 7435 del 14/12/2001 prevede strumenti necessari al controllo della qualità nei servizi erogati e del grado di soddisfazione ottenuto dall'utenza (scheda per esprimere lamentele/apprezziamenti, questionario di soddisfazione, un ufficio per le relazioni con il pubblico ed altro ancora). L'Amministrazione ritiene altresì importante favorire quella che rimane, comunque, la più efficace tra le possibilità di segnalazione: il colloquio. L'obiettivo è quello di instaurare un clima sereno basato sulla reciproca fiducia, per far sì che la famiglia e l'anziano siano, insieme agli operatori, diventino parte integrante del triangolo assistenziale. Non è facile ma, considerando l'importanza dell'argomento merita un costante impegno. Sicuramente è necessaria una capillare organizzazione interna che raccolga tutti i pareri esplicitati dagli anziani dai familiari. L'analisi puntuale di quanto rilevato permetterà di attivare gli operatori direttamente interessati, che dovranno collaborare per quanto richiesto. Tutto ciò nel rispetto delle singole professionalità e mansioni. Il Presidente della RSA, in collaborazione con i responsabili della struttura, assume la responsabilità dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

### SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE UTENZA/FAMILIARI E OPERATORI

Oltre alle segnalazioni è stato predisposto un questionario, di semplice compilazione, che è distribuito e spiegato ai familiari referenti per ogni utente. Con questo strumento la Fondazione intende misurare il proprio operato grazie al livello di soddisfazione espresso dagli utenti e dai loro familiari rispetto ai servizi offerti.

I questionari saranno raccolti nel medesimo contenitore (come per le segnalazioni), ed elaborati dal responsabile del servizio di riferimento. I risultati saranno comunicati pubblicamente con l'esposizione di una relazione riassuntiva e in un incontro rivolto a tutti.

L'analisi qualitativa sarà effettuata una volta l'anno e verrà adeguatamente pubblicizzata per consentire a tutti gli interessati di partecipare.

Ogni anno la Fondazione procede alla rilevazione della percezione della qualità e della soddisfazione di utenti, familiari e personale tramite apposito questionario allegato alla presente carta dei servizi.

La rilevazione della percezione della qualità e del grado di soddisfazione di utenti, familiari e operatori del servizio offerto risponde alla necessità di conoscere con continuità la qualità percepita (comparazione delle aspettative di utenti, familiari e personale con le prestazioni effettivamente ottenute) e il grado di soddisfazione dell'utenza rispetto al servizio erogato. L'applicazione costante di questa rilevazione consente inoltre l'individuazione tempestiva delle esigenze prevalenti dell'utenza e il loro variare nel tempo. I dati così raccolti aiutano indubbiamente l'Ente nella sua ricerca di risposte sempre più adeguate ai bisogni dei propri utenti.



I tre questionari (utenti, familiari, personale), tra loro comparabili, sono composti da un insieme di domande relative alla valutazione del servizio, che restano costanti nel tempo e da alcune domande inerenti la percezione di specifici aspetti di qualità legati ai progetti di miglioramento sviluppati nel corso dell'anno, che variano di anno in anno.

Programmi e progetti di miglioramento della qualità.

I progetti di miglioramento della qualità sono processi di apprendimento in cui le organizzazioni, mediante la predisposizione e l'applicazione di nuovi strumenti, procedure, protocolli e diverse modalità di lavoro, devono soprattutto mettere in atto i comportamenti che conducono a raggiungere dei miglioramenti. Le informazioni ottenute dall'attivazione dei report trimestrali, dalla valutazione annuale di qualità e dalla rilevazione annuale della soddisfazione, consentono la definizione di specifici progetti di miglioramento della qualità che vengono sviluppati nel corso dell'anno e verificati mediante indicatori che permettono di rilevare e valutare gli effetti oggettivi dei cambiamenti. L'attivazione del Sistema Qualità significa per la Fondazione poter realmente sviluppare un'attività di controllo sulla qualità del servizio erogato, "verificando" costantemente le variazioni oggettive registrate nei diversi ambiti.

I risultati vengono presentati al Consiglio di Amministrazione che, dopo un'attenta valutazione delle problematiche emerse, procede alla diffusione dei dati rilevati. Alla presenza di familiari e utenti, e tramite grafici che illustrano ogni singola risposta, vengono prese in esame e discusse, con i responsabili della RSA, le problematiche emerse al fine dare una soluzione ad eventuali criticità rilevate nella gestione degli utenti.

#### MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

È assicurata la riservatezza dei dati raccolti, così come previsto dal Regolamento Europeo 1996/679 del 27/04/2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati.

Le dimensioni della struttura e la costante presenza di figure sanitarie consentono all'utente e/o ai suoi familiari di poter comunicare in tempo reale le problematiche e/o le disfunzioni rilevate e di verificare personalmente quali provvedimenti o accorgimenti vengono posti in atto a seguito delle segnalazioni date.

#### SEGNALAZIONE RECLAMI E SUGGERIMENTI

Si ritiene fondamentale, per il raggiungimento di adeguati livelli qualitativi, avvalersi della collaborazione di familiari e utenti ospitati in struttura.

Al fine di raccogliere le indicazioni scritte, necessariamente firmate, un apposito contenitore è posto all'esterno degli uffici amministrativi, di facile accesso al pubblico.

Questa opportunità non deve sostituire i colloqui che i responsabili dei diversi servizi desiderano avere direttamente con gli utenti e i loro familiari, ma deve essere intesa come uno strumento aggiuntivo per accrescere la collaborazione tra le diverse realtà della comunità. L'utente o i suoi familiari che intendono segnalare inadempienze, scorrettezze, non

rispetto delle norme o violazioni dei diritti inalienabili per ciascuna persona si rapporteranno direttamente con i responsabili della Fondazione.

Sono state approvate le seguenti modalità operative:

- Le schede per le segnalazioni dei reclami e suggerimenti sono disponibili presso gli uffici amministrativi e presso la sala medica.
- Le risposte scritte, quando richieste, saranno fornite entro 15 giorni lavorativi dalla loro presentazione. Per ottenere una risposta è necessario che il questionario non sia reso in forma anonima, ma firmato dal compilante.

## INFORMAZIONI GENERALI

### INFORMAZIONI SANITARIE

La Direzione Sanitaria, al di fuori dell'orario di visita nei reparti o di momenti di intervento per evenienze cliniche, è disponibile per colloqui informativi sullo stato di salute degli utenti con i parenti.

Per correttezza deontologica, per rispettare gli obblighi di legge, per il segreto professionale e per la "privacy", il personale non è autorizzato a dare informazioni telefoniche su quanto attiene alla salute e comunque alla sfera personale dei pazienti ricoverati.

### COSA PORTARE IN RSA

In un luogo affollato come la RSA, il furto o lo smarrimento di denaro, gioielli o altri valori sono sempre possibili. L'Amministrazione non si assume la responsabilità per tali inconvenienti. Si consiglia quindi di portare effetti personali strettamente necessari.

E' possibile per chi ne faccia richiesta custodire effetti personali di valore presso gli uffici amministrativi.

Nei giorni successivi al ricovero è sempre possibile farsi portare da casa quanto è necessario.

Non è possibile portare bevande alcoliche ed è indispensabile attenersi alla quantità di vino distribuito ai pasti, qualora non esista un preciso divieto medico.

Non si possono portare da casa cibi, farmaci, automedicazioni non previsti dalle terapie prescritte dai medici, perché possono essere pericolosi.

È fatto divieto di conservare cibo deperibile nei comodini e negli armadi perché possono causare gravi inconvenienti igienici.

### MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI

Il personale è munito di cartellino di riconoscimento, corredato da fotografia, nome, cognome e qualifica, agevolmente visibile dall'utente, dai familiari e dai visitatori. Inoltre il personale è altresì riconoscibile dalla divisa:

- I medici indossano un camice bianco;
- Gli infermieri professionali indossano una divisa con giacca blu e pantaloni bianchi;
- I terapisti della riabilitazione indossano una divisa bordeaux e pantaloni bianchi;
- il personale ausiliario indossa una divisa con giacca e pantaloni bianchi.

### DIMISSIONI O TRASFERIMENTO IN ALTRA STRUTTURA

All'atto della dimissione o del trasferimento, all'utente viene consegnata una relazione clinica redatta dal medico e indirizzata al nuovo curante, nella quale viene descritto il decorso clinico durante il ricovero, la terapia in corso, gli esiti di eventuali esami diagnostici eseguiti, nonché eventuali prescrizioni dietetiche da seguire al fine di prevenire stati di malnutrizione,

misure di contenzione da applicare e ogni indicazione assistenziale volta ad assicurare la continuità delle cure.

#### DICHIARAZIONE PREVISTA AI FINI FISCALI

Annualmente agli utenti viene rilasciata una dichiarazione secondo le modalità prescritte dalla DGR 21 marzo 1997, n. 26316 attestante la composizione della retta di degenza e le quote di essa costituite dalle prestazioni sanitarie e non sanitarie. Tale dichiarazione può essere utilizzata a fini fiscali.

#### DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA

Il fascicolo sanitario e sociale dell'utente è un documento coperto dal segreto d'ufficio e dal segreto professionale e sottoposto alla normativa sulla tutela della riservatezza. L'utente ha diritto di vedere il proprio FaSaS anche durante il suo ricovero, o a chiederne copia, una volta dimesso. Per la consultazione del FaSaS è sufficiente rivolgere richiesta al Medico Responsabile che, su appuntamento, metterà a disposizione il FaSaS per la consultazione da parte dell'interessato nel più breve tempo possibile e, comunque, entro e non oltre una settimana.

#### COPIA DOCUMENTI

Il diritto di accesso ai documenti amministrativi è riconosciuto a chiunque abbia un interesse diretto, concreto e attuale corrispondente a una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento amministrativo al quale è richiesto l'accesso. Per ottenere il rilascio di documenti, occorre che il richiedente inoltri domanda alla Direzione della Fondazione durante gli orari di ufficio. La copia dei documenti richiesti viene rilasciata entro 15 giorni dalla presentazione della domanda. Sarà consegnata al titolare della documentazione, o agli aventi diritto, in busta chiusa e con modalità che garantiscono il rispetto delle disposizioni in materia di riservatezza.

Non è prevista la corresponsione di un alcun corrispettivo per il rilascio della documentazione.

#### POLIZZA ASSICURATIVA

La Fondazione ha provveduto a stipulare una polizza assicurativa con la compagnia Italiana Assicurazioni, senza franchigia, che copre i danni involontariamente cagionati in conseguenza di fatti accidentali e imputabili a negligenza, imprudenza o imperizia, così come previsto dalla vigente normativa.

#### LA CORRISPONDENZA

La corrispondenza in arrivo viene solitamente recapitata ai destinatari. Gli utenti e i familiari sono comunque invitati a controllare regolarmente la giacenza di eventuale corrispondenza presso la segreteria.

#### OGGETTI PERSONALI

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro. L'Amministrazione della Fondazione non risponde di eventuali furti.

#### FARMACI E ALIMENTI

Per motivi di gestione sanitaria è fatto divieto somministrare farmaci e alimenti agli utenti.

#### FUMO

Per rispetto della propria e dell'altrui salute e per ragioni di sicurezza vige in ogni locale della struttura il divieto assoluto di fumo.

#### ANIMALI IN RSA

È vietato introdurre animali nei reparti e nelle camere degli utenti; gli animali devono restare all'ingresso al piano terra e devono essere posti in sicurezza.

#### USCITE DALLA STRUTTURA

Gli utenti possono uscire dalla struttura soli o con altri a seconda delle condizioni di salute e sulla base di precise decisioni mediche che devono risultare da un modulo di autorizzazione.

Qualora l'utente voglia allontanarsi, anche per poche ore, contro il parere medico dovrà firmare di proprio pugno, o far firmare da un familiare, o dal delegato, una dichiarazione che libera la Fondazione da ogni responsabilità. Gli utenti dei reparti della RSA, direttamente o tramite loro familiare, possono chiedere di lasciare la Fondazione per un periodo massimo di 15 giorni con conservazione del posto letto e senza alcuna sospensione del pagamento della retta di degenza; le date devono essere concordate con la coordinatrice sanitaria e con il medico.

## TUTELA DELLA PRIVACY

La RSA assicura che la raccolta dei dati personali, anagrafici e telefonici, nonché quelli relativi allo stato di salute richiesti ai propri utenti e ai loro garanti o tutori, avvenga nel rispetto del Regolamento (EU) 1996/679 del 27 aprile 2016, in vigore dal 25/05/2018, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali nonché alla libera circolazione di tali dati.

Le principali finalità della raccolta dei dati sono relative alla:

- gestione amministrativa;
- riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune e/o eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione;
- cura dell'utente.

I dati relativi alla salute dell'utente sono oggetto di comunicazione esclusivamente:

- al personale della RSA addetto all'assistenza che necessita di conoscerli (in relazione alla propria mansione) per poter dar corso all'erogazione dei servizi assistenziali, di cura e di riabilitazione;
- all'Asst Franciacorta competente territorialmente in ottemperanza alla DGR 14/12/2001 n. 7/7435, allegato B, Debito Informativo;
- allo staff medico della Fondazione in caso di trasferimento interno;
- al singolo interessato, su richiesta.

Titolare del trattamento e della banca dati della RSA è la Fondazione "Martinelli-Granata-Piantoni" Onlus, nella persona del Legale Rappresentante avv. Francesco Barucco. Responsabile del trattamento dei dati sanitari è il Direttore Sanitario.

Inoltre, si rammenta che tutti gli operatori socio-sanitari sono vincolati dal segreto d'ufficio e impegnati a garantire e tutelare la privacy dell'utente.

### CONSENSO INFORMATO

L'utente e i suoi familiari sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure e procedure medico-assistenziali messe in atto presso la RSA.

Nel caso in cui siano necessarie pratiche terapeutiche particolari viene richiesto all'utente e/o al garante da parte del medico il consenso scritto a procedere.

## ALLEGATI

### Sommario

Contratto d'ingresso	allegato a)
Regolamento interno	allegato b)
Carta dei diritti dell'anziano	allegato c)
Rette di degenza	allegato d)
Menù tipo	allegato e)
Questionario di valutazione della soddisfazione	allegato f)
Scheda per esprimere apprezzamenti o lamentele	allegato g)

Allegato a)

## CONTRATTO D'INGRESSO

### Tra

la RSA Fondazione "Martinelli-Granata-Piantoni" Onlus, con sede legale in via Martinelli, 19 – 25033 Cologne (BS), Codice Fiscale n. 01473020178, iscritta nel Registro delle Persone Giuridiche della Camera di Commercio di Brescia, n. repertorio economico amministrativo 455435, di seguito denominata "Ente Erogatore" rappresentata dal Segretario-Direttore TALARICO MARGHERITA nata il 10/12/1971 a Bressanone (BZ), C.F. TLR MGH 71T50 B160J, all'uopo autorizzato con verbale del Consiglio d'Amministrazione n. 14 del 22/12/2015;

e la Sig.ra

Cognome e Nome: .....

Nata a: ..... il: .....

Codice Fiscale: ..... Residente a: .....

In via: ..... n. ....

di seguito indicato come "Ospite"

E il sig.

### OBBLIGATO IN SOLIDO

(da compilare solo se l'obbligazione economica è assunta in via solidale da un terzo e dall'ospite)

Cognome e Nome: .....

Nato a: ..... il: .....

Codice Fiscale: ..... Residente a: .....

In via: ..... n. ....

In qualità di (indicare il grado di parentela): .....

di seguito indicato come "Terzo"

e/o il/la sig./ra

### AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO - CURATORE – TUTORE

(da compilare in caso di amministrazione di sostegno/curatela/tutela)

Cognome e Nome: .....

Nato/a a: ..... il: .....

Codice Fiscale n.: ..... Residente a: .....

In via: ..... n. ....



In qualità di amministratore di sostegno/curatore/tutore: \_\_\_\_\_

(Se amministratore di sostegno citare i riferimenti del decreto del Giudice Tutelare ovvero luogo, data, n°) \_\_\_\_\_

di seguito indicato come "Amministratore di sostegno/curatore/tutore"

Premesso che,

Le parti intendono adottare le seguenti definizioni:

- a. La Fondazione individua la Residenza Sanitario Assistenziale (RSA) come unità di offerta di servizi residenziali, sanitari e assistenziali, sulla base di standard strutturali e gestionali dettati dalla normativa vigente;
- b. Ospite: individua la persona anziana fruitore del servizio offerto dalla RSA;
- c. Terzo: individua il parente, referente, ente che con l'Ospite, o in luogo dell'Ospite, richiede l'erogazione del servizio offerto dalla RSA, Terzo obbligando in solido con l'Ospite all'adempimento delle obbligazioni assunte da quest'ultimo o a favore di quest'ultimo;
- d. Amministratore di sostegno/curatore/tutore: amministratore di sostegno/curatore/tutore che con l'Ospite, o in luogo dell'Ospite, richiede l'erogazione del servizio offerto dalla RSA;
- e. Ente Gestore: individua la Fondazione "Martinelli-Granata-Piantoni" Onlus, con sede legale in via Martinelli, 19, 25033 Cologne (BS) Codice Fiscale n. 01473020178, soggetto autorizzato al funzionamento della RSA;
- f. Servizio: individua l'insieme di prestazioni residenziali, sanitarie, infermieristiche, riabilitative, socio assistenziali, tutelari, di animazione e alberghiere come descritte nella Carta dei Servizi;
- g. Carta dei Servizi: descrive l'insieme delle prestazioni costituenti il servizio;
- h. Regolamento: individua l'insieme di regole e comportamenti che l'Ospite e il Terzo si impegnano ad osservare durante la permanenza nella RSA;
- i. Domanda di ingresso: è l'atto con il quale l'Ospite o il Terzo hanno formalizzato la richiesta di erogazione del servizio, esprimendo il consenso al trasferimento dell'Ospite dal proprio domicilio alla RSA;
- j. Relazione sanitaria: è il documento con il quale l'Unità di Valutazione Geriatrica dell'ASST (U.C.A.M.) o il medico curante fornisce al gestore il quadro psicofisico e sanitario dell'Ospite, sulla base del quale lo staff medico della RSA esprime parere in merito alla adeguatezza del servizio ai bisogni dell'Ospite;
- k. Contratto: individua il presente atto.
  - Che l'Ospite e il Terzo hanno preso visione della RSA, della natura e del tenore dei servizi offerti e della Carta dei Servizi;
  - Che la Relazione sanitaria è stata valutata dallo staff medico dell'Ente Gestore il quale si riserva, ai fini di una più completa valutazione, di verificarla e di accoglierla in via definitiva decorsi trenta giorni dalla data di ingresso;

*tutto ciò premesso si conviene e stipula quanto segue:*

#### **Art. 1 – PREMESSE ED ALLEGATI**

Le premesse e gli allegati formano parte integrante e sostanziale del presente contratto.

#### **Art. 2 - OGGETTO**

Oggetto del presente contratto è l'erogazione da parte dell'Ente Gestore di prestazioni di natura socio-sanitaria ed assistenziale, secondo quanto previsto dalla specifica normativa della Regione

Lombardia per le RSA, a beneficio dell'Ospite in cambio dell'impegno, da parte del contraente, al pagamento della retta di degenza.

A fronte della documentazione sanitaria e sociale acquisita e della documentazione inerente la verifica della situazione economica del soggetto beneficiario, nonché delle informazioni fornite dai parenti e/o dall'Ospite, l'ente gestore dichiara la disponibilità a prendere in carico dalla data di sottoscrizione del contratto l'Ospite e ad erogare appropriate prestazioni.

### **Art. 3 – DURATA DEL CONTRATTO**

Il contratto si intende a tempo indeterminato, fatte salve le clausole che contemplano la possibilità di recesso o di risoluzione dello stesso, elencate negli articoli successivi o per cambiamenti della normativa, che potranno portare ad una nuova stesura e sottoscrizione del contratto.

Il presente contratto è soggetto ad un periodo di prova di un mese, durante il quale ciascuna delle parti può recedere con effetto immediato e senza obbligo di motivazione, fatto salvo il pagamento da parte dell'Ospite del periodo usufruito.

Se non avviene il recesso durante il periodo di prova il contratto si intende prorogato e rimane valido fino a scadenza o finché una delle due parti non receda dallo stesso, in forma scritta, senza obbligo di motivazione, fatto salvo il pagamento da parte dell'Ospite del periodo usufruito ed attivando quanto previsto nell'ultimo comma del successivo articolo 13.

### **Art. 4 – OBBLIGHI DEL GESTORE**

La Fondazione si obbliga ad erogare assistenza secondo quanto previsto dalla specifica normativa vigente e futura di Regione Lombardia per le RR.SS.AA. e dalla Carta dei Servizi, dai Regolamenti, dal Codice Etico dell'ente in vigore, nonché delle successive variazioni ed integrazioni di tutta la documentazione qui richiamata a titolo esemplificativo, che risulti essere approvata dal Consiglio di Amministrazione ed attenga alla gestione dell'ospitalità e dell'offerta dei servizi erogati.

### **Art. 5 – ALTRE PRESTAZIONI GARANTITE DALL'ENTE GESTORE**

Accanto alla preminente attività di natura sociosanitaria si elencano le prestazioni che l'ente si impegna a garantire:

- Rispetto dei protocolli assistenziali e delle procedure interne legate alla somministrazione dei servizi;
- Tenuta della documentazione sanitaria e sociosanitaria;
- Custodia dei beni personali consegnati ed accettati;
- Copertura assicurativa rispetto ad eventuali danni che possano derivare ai beni ricevuti in consegna, previo accertamento di eventuali responsabilità dirette dell'ente;
- Copertura assicurativa, prevista dalla D.G.R. 2569/14, per la responsabilità civile, per coprire eventuali danni cagionati all'Ospite, compresi quelli in conseguenza di un fatto accidentale e/o imputabile a negligenza, imprudenza o imperizia. La polizza non prevede alcuna franchigia a carico dell'Ospite.
- Rispetto della privacy;
- Diffusione della Carta dei Servizi;
- Raccolta della Customer Satisfaction una volta l'anno e diffusione dei risultati ottenuti;
- Rilascio in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente della certificazione dei costi sanitari sostenuti dall'Ospite nel corso dell'anno, ai fini fiscali per i servizi che prevedono la compartecipazione al costo da parte dell'Ospite, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi. L'Ente si impegna altresì ad assolvere tutti gli obblighi che, a prescindere dal richiamo nel presente contratto, derivino dalla L.R. n. 3/2008 s.m.i. e/o dalla normativa vigente.

#### **Art. 6 – NORMATIVA NAZIONALE E REGIONALE**

Per tutto quanto non previsto nel presente contratto, si fa riferimento alle disposizioni nazionali e regionali vigenti.

In caso di emanazione di norme legislative o regolamentari regionali, nonché di adozione di provvedimenti amministrativi regionali incidenti sul contenuto del contratto stipulato, o nel caso in cui le disposizioni del contratto siano in conflitto con detta normativa, lo stesso deve ritenersi automaticamente modificato ed integrato anche con la sostituzione delle clausole difformi in esso presenti.

#### **Art. 7 – PRESTAZIONI NON COMPRESSE NELLA RETTA DI DEGENZA**

- Sono esclusi dalla retta i seguenti servizi: Servizio di parrucchiere, barbiere, callista, podologo, manicure e pedicure;
- Visite specialistiche non concordate e non richieste dai medici della RSA;
- Ticket sugli esami di laboratorio ed esami di radiodiagnostica, salvo esenzioni;
- Ticket sulle visite specialistiche del SSN;
- Acquisto di protesi o ausili ritenuti non necessari dai medici interni;
- Tutte le spese personali (in modo esemplificativo e non esaustivo: lavasecco, sigarette, telefono, bar, postali, abbonamenti a giornali o quotidiani, pratiche odontoiatriche, spese funebri, ecc.).

#### **Art. 8 – OBBLIGHI DELL'OSPITE**

L'Ospite o chi per esso si obbliga a:

- al pagamento della retta di degenza secondo le modalità previste dal regolamento interno;
- consegnare all'Ente in fotocopia i seguenti documenti: Carta d'identità, Codice Fiscale, tessera sanitaria ed esenzioni, riconoscimenti di invalidità, tutti i dati e la documentazione che verranno richiesti e, in particolare, i nominativi e gli indirizzi completi dei parenti, gli esiti di esami ematici e strumentali e delle visite specialistiche effettuate recentemente, altre notizie anagrafiche (numero di figli maschi e femmine, stato civile, ecc.) e altre notizie sulle abitudini di vita;
- sottostare ad un periodo di prova di trenta giorni per verificare la compatibilità reciproca e il possesso da parte dell'Ospite delle caratteristiche e delle condizioni di bisogno previste per il tipo di unità d'offerta gestita, oltre alle effettive condizioni caratteriali e psichiche. Durante questo periodo ognuna delle parti può recedere dal contratto senza obbligo di fornire spiegazioni;
- nulla opporre circa eventuali dimissioni disposte dalla Direzione dell'Ente, su motivata segnalazione del medico di fiducia dell'Ente;
- rispettare ed osservare il presente contratto e tutte le norme statutarie e regolamentari in vigore nell'Ente;
- accettare il trasferimento in altri reparti o camere qualora l'Ente ne ravvisi la necessità o vengano a mutare le sue condizioni psicofisiche;
- accettare il trasferimento presso le competenti strutture ospedaliere in caso di malattia acuta;
- accollarsi le spese per eventuali ricoveri in strutture diverse da quelle accreditate dal Servizio Sanitario Nazionale o per pratiche odontoiatriche;
- comunicare tempestivamente alla Fondazione eventuali variazioni riguardanti le persone di riferimento o sostegno (es. amministratore di sostegno);
- non tenere con sé somme di denaro o preziosi, ma depositarle presso l'amministrazione dell'Ente gestore pena la non responsabilità dello stesso in caso di furti, sparizioni, mancanze;
- stabilire fin da subito chi sarà l'intestatario (o gli intestatari) delle fatture e fornire all'Ente tutti i dati per la fatturazione, in quanto le norme fiscali stabiliscono termini e modalità per scaricare fiscalmente le spese sanitarie sostenute per il ricovero in RSA;
- rispettare e non danneggiare i beni di proprietà dell'Ente gestore, pena risarcimento dei danni;
- attenersi al regolamento interno dell'Ente allegato alla Carta dei Servizi;

- impegnarsi, qualora nascesse l'esigenza, ad attivare la procedura del ricorso per l'amministrazione di sostegno per il proprio familiare, secondo quanto previsto dalla L. 6/04.

#### **Art. 9 – RETTE DI DEGENZA**

A fronte delle prestazioni erogate, il/i sottoscrittore/i si impegnano alla corresponsione mensile della retta di degenza, come fissata dal Consiglio di Amministrazione, assumendo il ruolo di fideiussori per detto obbligo economico, ai sensi degli artt. 1936 e ss. cod. civ.

Poiché l'ingresso in RSA avviene su posto letto autorizzato, l'importo della retta di degenza giornaliera a carico dell'Ospite e/o del Terzo è pari ad €. 2.150,00 (€. 70,68 al giorno) e, in seguito al passaggio su posto letto accreditato, sarà pari a €. 1.650,00 (€. 54,25 al giorno) per gli ospiti residenti nel Comune di Cologne da almeno due anni e €. 1.750,00 (€. 57,53 al giorno) per gli ospiti non residenti.

La Fondazione si riserva di variare periodicamente l'importo della retta di degenza; le variazioni verranno comunicate per iscritto con preavviso di trenta giorni entro i quali l'Ospite e il Terzo potranno dichiarare se accettano la nuova retta di degenza ovvero se optano per le dimissioni.

L'Ospite e il Terzo si obbligano ad effettuare il pagamento della retta di degenza in rate mensili anticipate scadenti il giorno cinque del mese in corso a mezzo bonifico bancario o altra modalità da concordare con il Gestore. Il ritardo nel pagamento della retta di degenza comporta l'applicazione di interessi in relazione al tasso legale più tre punti. Il dettaglio delle rette di degenza è allegato alla Carta dei Servizi.

In sede di sottoscrizione del presente contratto non è richiesto il deposito di alcuna somma a titolo cauzionale.

#### **Art. 10 – MANCATO PAGAMENTO DELLA RETTA**

In caso di mancato tempestivo pagamento della retta, per due mensilità, (o della quota di essa a carico dell'Ospite) l'Ente Gestore formalizza diffida nei confronti dell'Ospite e/o del/i soggetto/i obbligato/i, a mezzo di raccomandata A.R., al pagamento entro 15 giorni. Laddove il pagamento non sia avvenuto nei termini di cui sopra, l'Ospite dovrà lasciare la struttura.

#### **Art. 11 – CARTA DEI SERVIZI E REGOLAMENTO**

Con la sottoscrizione del presente contratto l'Ospite o chi per esso danno atto di aver ricevuto in occasione della sottoscrizione del presente contratto la Carta dei Servizi, il Regolamento della RSA e i relativi allegati e di averne preso visione. Danno quindi atto di essere informati in merito ai servizi.

#### **Art. 12 – ASSENZE TEMPORANEE DOVUTE E RICOVERI OSPEDALIERI**

In caso di assenza temporanea per ricovero ospedaliero di durata fino a trenta giorni non verrà applicata nessuna riduzione della retta giornaliera. Per i ricoveri di durata superiore ai trenta giorni verrà applicata una riduzione della retta giornaliera pari al corrispettivo della giornata alimentare.

#### **Art. 13 – CAUSE DI DIMISSIONE E RISOLUZIONE CONTRATTUALE**

La risoluzione in via definitiva ed immediata, fatto salvo il pagamento da parte dell'Ospite del periodo usufruito, può avvenire nel caso che:

- l'Ospite si assenta, senza giustificato motivo, per un periodo superiore a quindici giorni consecutivi;
- La mancata accettazione da parte dell'Ospite dell'eventuale variazione della retta di degenza nei termini previsti dal precedente art. 9;
- l'Ospite sia dimesso per i motivi disciplinari o regolamentari;
- l'Ospite scelga liberamente di non rimanere nella struttura;
- l'Ospite venga a mancare;
- all'Ente venga revocata dalle autorità competenti l'autorizzazione al funzionamento, venga cioè meno la possibilità dell'Ente di poter funzionare e di far fronte ai suoi impegni;

- L'Ospite non abbia rispettato gli obblighi economici di cui all'art. 9. La risoluzione del contratto da parte dell'Ente gestore ha effetto e la dimissione può avvenire solo previa attivazione da parte dell'Ente gestore di rientro a domicilio in forma assistita da parte di Comune ed ASST, se necessario, ai sensi della DGR n. 1185 del 20.12.2013, fatto salvo il pagamento da parte dell'Ospite del periodo usufruito e degli interessi legali;
- sia stato disposto il rientro definitivo o temporaneo a domicilio a causa di emergenza sanitaria epidemiologica che impedisca alla Fondazione di garantire i servizi di assistenza medica, infermieristica e socio-assistenziale a carattere continuativo. In questo caso, il rientro temporaneo al domicilio superiore a n. 15 giorni viene inteso come definitivo; la riammissione presso la struttura comporta la re-iscrizione nella lista d'attesa.

#### **Art. 14 - DOMICILIO**

A tutti gli effetti del contratto le parti eleggono il proprio domicilio come dichiarato nel preambolo e le comunicazioni e le notificazioni fatte presso tali domicili saranno valide a tutti gli effetti di legge. Qualsiasi comunicazione, informazione o notifica, se non diversamente convenuto all'interno del contratto, per essere valida dovrà essere fatta per iscritto al domicilio dell'altra parte mediante lettera raccomandata. La notifica avverrà al momento del ricevimento della raccomandata da parte del destinatario oppure entro 10 (dieci) giorni dal momento in cui al destinatario venga notificato il deposito presso la posta della raccomandata spedita. Ogni modifica di domicilio per essere valida dovrà essere notificata all'altra parte mediante lettera raccomandata a.r.

#### **Art. 15 – TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI – Regolamento (EU) 1996/679 del 27/04/2016**

I dati personali saranno trattati per fini di diagnosi, cura, prevenzione e riabilitazione e non verranno comunicati a terzi fatta eccezione per altre strutture sociosanitarie del territorio (ATS di Brescia, ASST, Azienda Ospedaliera e altri Ospedali, altre RSA) e gli enti pubblici (Comune/i, Provincia, Regione). La comunicazione, ai sopra menzionati enti, dei dati personali che riguardano gli Ospiti avverrà solo in caso di necessità o al fine di una ottimizzazione dei servizi erogati. Il responsabile del trattamento dei dati è la Fondazione "Martinelli-Granata-Piantoni" Onlus nella persona del Legale Rappresentante avv. Francesco Barucco. L'Ospite e/o l'avente diritto, in riferimento al Regolamento (EU) 1996/679 del 27/04/2016, dichiara/dichiarano di essere stati informati sulle finalità e sulle modalità del trattamento cui sono destinati i dati.

#### **Art. 16 – SALVAGUARDIA DEL CONTRATTO**

Qualora una clausola del contratto dovesse essere ritenuta non valida per qualsiasi motivo, o una parte dello stesso non eseguito, la restante parte del contratto manterrà la sua efficacia immutata. Le parti si impegnano a regolamentare la clausola ritenuta non valida, o parte non eseguita, nonché gli effetti economici derivanti dalle stesse, nel minor tempo possibile e su sollecitazione della parte più diligente.

#### **Art. 17 – MODIFICHE, CONTROVERSIE E SPESE DI REGISTRAZIONE**

Ogni eventuale modifica al presente contratto verrà resa nota mediante l'affissione della stessa all'Albo della Fondazione con congruo anticipo (almeno 15 giorni antecedenti all'effetto della variazione).

Ai sensi dell'art. 5 del D.P.R. n. 131/1986, la presente scrittura privata non autenticata verrà registrata solo in caso d'uso, con spese a carico della parte che intenda valersene.

Per qualsiasi controversia relativa al presente contratto le parti eleggono quale Foro competente, in via esclusiva, quello di Brescia.

Il presente contratto non potrà essere ceduto da nessuna delle parti, salvo consenso scritto delle stesse parti.

Cologne, lì \_\_\_\_\_

L'OSPITE/  
IL TERZO/L'AMMINISTRATORE

---

L'ENTE GESTORE  
Fondazione "Martinelli-Granata-Piantoni"  
Onlus

---

Le parti, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1341 C.C., approvano ed accettano espressamente le clausole di cui ai punti: Art. 2 Oggetto; Art. 3 Durata del contratto, Art. 8 Obblighi dell'Ospite, Art. 09 Retta di degenza; Art. 10 Mancato pagamento della retta; Art. 11 Carta dei Servizi e regolamento; Art. 12 Assenze temporanee dovute a ricoveri ospedalieri, Art. 13 Cause di dimissioni e risoluzione contrattuale, Art. 14 Domicilio, Art. 16 Salvaguardia del Contratto, Art. 17 Modifiche, controversie e spese di registrazione.

L'OSPITE/  
IL TERZO/L'AMMINISTRATORE

---

L'ENTE GESTORE  
Fondazione "Martinelli-Granata-Piantoni"  
Onlus

---

### IL CONTRAENTE DICHIARA DI:

- avere preso visione della sede del servizio ed essere stato sufficientemente informato sullo stesso;
- aver ricevuto la carta dei servizi con i relativi allegati;
- aver ricevuto in forma chiara e aver compreso l'informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi del D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 (codice in materia di protezione dei dati personali), ed espresso in forma scritta il consenso al trattamento dei dati;
- aver ricevuto nel corso di un colloquio con un medico del servizio un'informazione comprensibile ed esauriente sugli aspetti sanitari della presa in carico dell'Ospite, sui possibili interventi diagnostico-terapeutici e di avere espresso in forma scritta il consenso al trattamento dei dati di salute e allo svolgimento degli atti medici di tutela della salute;
- aver ricevuto informazioni sulla retta vigente e sulla documentazione da presentare all'ingresso dell'Ospite al servizio;
- essere stato informato dalla Fondazione che:
- le visite agli ospiti possono essere effettuate liberamente in ogni giorno dell'anno dalle ore 8.00 alle ore 20.00. Dalle ore 20.00 alle ore 8.00 generalmente non sono consentite visite se non per ragioni particolari e previa autorizzazione rilasciata dal Responsabile Sanitario.
- Il medico è presente nella residenza dal lunedì al venerdì nei seguenti orari: 8.30/12.00 - 14.00/17.00.

Negli orari non coperti dalla effettiva presenza è garantita la reperibilità medica.

- Il presidente, il responsabile sanitario e il direttore ricevono gli Ospiti e i familiari previo appuntamento.
- Per ragioni igienico-sanitarie non è permesso lasciare alimenti deperibili agli Ospiti.

In caso di ispezione da parte dei N.A.S. o di ATS di Brescia gli alimenti impropriamente conservati nelle camere potrebbero dare luogo a responsabilità, anche di natura penale. Piccoli generi di conforto non deperibili possono essere lasciati agli Ospiti oppure consegnati agli operatori.

- Tutta la posta indirizzata all'Ospite che perviene alla Fondazione è consegnata direttamente allo stesso oppure ai familiari.
- La Fondazione comunica l'avvenuto ingresso dell'Ospite in R.S.A. all'ASST Franciacorta, distretto di Palazzolo S/O (BS) per gli adempimenti di competenza.
- Annualmente la Fondazione trasmette al contraente la certificazione utile per fruire di eventuali benefici fiscali.
- La Fondazione ha adottato la revisione del documento di valutazione dei rischi a tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro (ai sensi del D. Lgs. n. 81/2008) che è disponibile presso gli uffici per chiunque desiderasse prenderne visione.
- Nelle stanze della R.S.A. è consentito l'uso di apparecchi televisivi o radiofonici con modalità tali da non creare disturbo agli altri Ospiti, particolarmente nelle ore destinate al riposo diurno e notturno.
- L'accesso alle cucine, alla sala da pranzo e agli altri locali di servizio è consentito solo agli operatori.
- Sono riservati esclusivamente agli operatori l'applicazione e la sostituzione di ausili per l'incontinenza e medicazioni nonché l'effettuazione di bagni/docce.
- Nei locali della Fondazione è vietato fumare. L'inosservanza del divieto è punita con la sanzione amministrativa da €. 27,50 a €. 275,00; la misura della sanzione è raddoppiata qualora la violazione sia commessa in presenza di una donna in evidente stato di gravidanza o in presenza di lattanti o bambini fino ai dodici anni.
- In caso di decesso dell'Ospite della R.S.A., la salma viene composta nella camera mortuaria e ne viene autorizzato il trasporto secondo le norme vigenti di polizia mortuaria. La Fondazione non ha affidato alcun incarico a imprese di onoranze per la gestione dell'attività funebre. La scelta dell'impresa di cui avvalersi per le esequie è rimessa alla libera volontà dei familiari.

Cologne, lì \_\_\_\_\_

L'OSPITE/  
IL TERZO/L'AMMINISTRATORE



## REGOLAMENTO INTERNO

### Premessa

La Fondazione "Martinelli-Granata-Piantoni" Onlus, trae origine dal testamento olografo del 27 giugno 1928, pubblicato a rogito dal notaio Dott. Peri di Rovato, con il quale il Sig. Martinelli comm. Dott. Angelo, magistrato, consigliere della corte d'appello a riposo, istituiva erede universale del proprio patrimonio il Comune di Cologne con l'obbligo di istituire, nel Comune, un ente a favore degli anziani. L'Istituto è stato eretto a Ente Morale con Regio Decreto del 21.02.1938, n. 796. Con deliberazione della Giunta della Regione Lombardia n. VII/16545 del 27/02/2004, la RSA è stata trasformata in Fondazione Onlus senza scopo di lucro con personalità giuridica di diritto privato.

### ART. 1 - DISPOSIZIONI GENERALI

La Residenza Sanitaria Assistenziale (d'ora in poi definita RSA) di Cologne è destinata ad accogliere persone di ambo i sessi in condizione di non autosufficienza parziale o non autosufficienza totale, fornendo ad esse, oltre alle comuni prestazioni di tipo alberghiero, servizi specifici di carattere assistenziale, sanitario riabilitativo, nonché prestazioni di tipo culturale e ricreativo.

La RSA non è un ospedale, né una clinica, né una casa di cura o simili e non è abilitata ad effettuare prestazioni ospedaliere o simili.

La Carta dei Servizi, illustra tutte le possibilità offerte dalla Residenza avendo coscienza che i servizi offerti non possono sostituire i rapporti socio-affettivi della famiglia e della realtà territoriale da cui l'utente proviene. I familiari e il delegato dell'utente devono impegnarsi pertanto a collaborare fattivamente per garantire all'utente una permanenza il più possibile serena.

### ART. 2 – MODALITÀ DI ACCESSO

Per essere accolti presso la struttura è necessario presentare domanda, mediante modulo prestampato, al distretto Asst Franciacorta di competenza, tramite i servizi sociali del proprio comune di residenza.

Sulla base delle domande presentate l'Asst Franciacorta provvederà ad effettuare una visita tramite l'U.C.A.M. (Unità di Continuità Assistenziale Multidimensionale) che classificherà l'interessato e lo collocherà in una lista d'attesa in base alle seguenti priorità:

1. Residenti nel Comune di Cologne;
2. Residenti nel distretto dell'Asst Franciacorta a cui appartiene Cologne;
3. Residenti nella Provincia di Brescia;
4. Residenti nella Regione Lombardia;
5. Residenti in altre regioni d'Italia;
6. Residenti in altre nazioni.

Una volta liberato il posto la Fondazione richiederà all'Asst Franciacorta l'inserimento in struttura della prima persona in lista d'attesa.

È facoltà della Fondazione rifiutare pazienti che per obiettive ragioni di inserimento, di patologie o altro ne sconsiglino, a giudizio del Responsabile Sanitario, il ricovero presso la struttura.

L'ammissione dell'utente alla RSA diverrà effettiva dopo visita medica da parte della Direzione Sanitaria che rilascerà dichiarazione di idoneità all'ingresso.

### ART. 3 - INGRESSO

La Residenza, valutata la documentazione prodotta e sentito il parere del proprio Responsabile Sanitario, comunica all'utente e al garante l'accettazione o meno della richiesta di ospitalità.



Nel caso vi sia la disponibilità immediata l'accettazione è formalizzata con la sottoscrizione del contratto di soggiorno.

Le chiamate avvengono, di norma, rispettando l'ordine cronologico, fatte salve segnalazioni d'urgente necessità di ricovero da parte del distretto Asst Franciacorta, del medico di base o dei servizi sociali del comune di Cologne.

Se in base alle liste di cui all'art. 1 ci fosse la disponibilità all'ammissione, chi ha firmato la domanda dovrà accettare o rifiutare l'ingresso in RSA entro 24 ore dal ricevimento dell'avviso di disponibilità del posto letto.

In caso di accettazione il posto letto si considera immediatamente impegnato con decorrenza del computo della retta di degenza a decorrere dal giorno dell'accettazione, indipendentemente dal giorno in cui il nuovo utente entra in RSA.

L'ingresso dovrà comunque avvenire entro 3 giorni dall'accettazione, salvo cause dimostrabili che ne impediscano l'ammissione (ricovero ospedaliero, ecc.) e che dovranno essere tempestivamente comunicate alla Direzione della RSA allegando la necessaria documentazione.

I firmatari delle domande di ammissione nel momento dell'accettazione della richiesta devono presentare la seguente documentazione:

- Contratto di ingresso;
- Impegnativa fideiussoria relativa al pagamento della retta di degenza su apposito modulo predisposto dalla RSA, oppure dichiarazione del Sindaco del comune di residenza con la quale l'Amministrazione Comunale si impegna a corrispondere le somme dovute a parziale o totale copertura della retta di degenza stabilita (in caso di impossibilità a far fronte alla retta di degenza o di sopravvenute difficoltà economiche da parte dei richiedenti l'ammissione);
- Valutazione da parte dell'Asst Franciacorta di competenza;
- Tessera sanitaria;
- Codice fiscale;
- Documento d'identità valido;
- Documentazione sanitaria;
- Autorizzazione al trattamento dei dati personali (privacy);
- L'utente dovrà, inoltre, presentarsi con gli indumenti idonei alle necessità personali.

#### ART. 4 - NORME GENERALI E DISPOSIZIONI PARTICOLARI

Le rette di degenza vengono stabilite periodicamente dal Consiglio di Amministrazione, con apposita delibera. L'assunzione dell'obbligo al pagamento della retta di degenza da parte di privati deve risultare da scrittura privata (impegnativa fideiussoria).

Per gli enti pubblici tale obbligo deve risultare da apposito atto deliberativo da parte dei medesimi. La retta di degenza deve essere versata anticipatamente, entro i primi 5 giorni del mese a cui si riferisce; in caso di ritardato pagamento verrà applicato l'interesse di mora nella misura pari al tasso legale maggiorato di tre punti percentuali. In caso di decesso dell'utente la retta di degenza verrà calcolata tenendo conto dei giorni della sua effettiva permanenza, compreso il giorno del funerale. La retta di degenza è comprensiva di: vitto, alloggio, servizio medico, infermieristico, farmaceutico, servizio socio-assistenziale, servizio riabilitativo, servizio di animazione, fornitura di ausili per incontinenza, pulizia dei locali, servizio lavanderia.

La retta di degenza non comprende: trasporti, visite specialistiche richieste dai familiari, tickets su analisi di laboratorio e strumentali, qualora richiesti dal SSN, dotazione di biancheria e vestiario personale.

#### ART. 5 - ASSENZE

Se un utente ammesso alla RSA fosse impossibilitato ad entrare o si trovasse momentaneamente assente per impegni o malattia dovrà darne tempestiva comunicazione scritta. In ogni caso,

eccezione fatta per il ricovero in ospedale (vedi art. 3), decade il diritto di ammissione alla RSA. Nel caso di assenze dalla RSA di durata fino a 14 giorni, deve essere pagata la retta degenza nella misura intera. Se il periodo di assenza supera i 14 giorni, deve essere pagata una tariffa quotidiana (con decorrenza dal 15° giorno e fino al rientro) decurtata del valore della giornata alimentare. Tutte le assenze dovranno essere autorizzate dalla Direzione.

#### ART. 6 - RICOVERO TEMPORANEO

I ricoveri temporanei potranno effettuarsi compatibilmente con la disponibilità dei posti letto. Le richieste di ricovero temporaneo seguiranno la medesima procedura di cui agli artt. precedenti. La durata minima di ricovero temporaneo è fissata in giorni 14 (quattordici) consecutivi, a partire dalla data di ingresso dell'utente in RSA, rinnovabile a condizione che non esistano altre domande in lista. La durata massima di ricovero temporaneo è fissata in giorni 90 (novanta) consecutivi a partire dalla data di ingresso. Nel caso in cui l'utente temporaneo intenda prolungare la sua permanenza oltre il limite massimo stabilito, dovrà ripresentare la domanda di cui all'art. 2.

#### ART. 7 - PASTI

La RSA fornisce agli utenti i pasti, secondo un menù giornaliero uguale per tutti, eccezion fatta per gli utenti per i quali sono previste particolari diete su esplicita indicazione scritta del medico. I pasti devono essere consumati nei luoghi stabiliti e negli orari fissati dalla Direzione. È consentito all'utente, in seguito specifica richiesta e a pagamento, di trattenere a pranzo o cena parenti/visitatori, previa autorizzazione della Direzione. La lista delle pietanze sarà esposta in luoghi visibili agli utenti e ai visitatori.

#### ART. 8 – OGGETTI, INDUMENTI

All'utente è consentito portare con sé, oltre agli indumenti e agli effetti personali, altri oggetti, di minimo ingombro, quali orologio da tavolo, porta ritratti e fotografie e altro che, a giudizio della RSA, non siano incompatibili con le norme di sicurezza vigenti e con le caratteristiche dell'ambiente. Non è consentita la collocazione nelle camere di degenza di mobili di qualsiasi natura. Ciascun utente dispone di un armadio e di un comodino. L'assegnazione del posto letto è di competenza della Direzione.

#### ART. 9 - SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA

La RSA dispone di un apposito servizio di lavanderia, ma non si assume alcuna responsabilità per lo smarrimento o il deterioramento dei capi di vestiario. Il servizio di guardaroba prevede la manutenzione e la stiratura degli indumenti.

L'utente o i suoi familiari sono tenuti a reintegrare gli indumenti necessari come pure a provvedere alla sostituzione di quelli non più utilizzati.

#### ART. 10 – REGOLE

L'utente è tenuto:

- a osservare le regole d'igiene dell'ambiente;
- a non asportare dai locali comuni oggetti che costituiscono il corredo degli stessi;
- a mantenere in buono stato l'alloggio, i servizi, gli arredi e le apparecchiature;
- a segnalare eventuali guasti agli impianti evitando la manomissione degli stessi senza autorizzazione;
- a consentire al personale di servizio e a qualsiasi altra persona incaricata dall'Ente di entrare nella camera di degenza per provvedere a pulizie, controlli, riparazioni e altri eventuali interventi, secondo le esigenze organizzative;
- a risarcire la Fondazione per i danni arrecati a persone e cose per propria incuria e trascuratezza;

- a non stendere, in qualsiasi luogo della struttura, capi di biancheria;
- a non lavare indumenti nei bagni,
- a evitare di tenere vasi di fiori o altri oggetti sui davanzali se costituiscono un pericolo per i terzi;
- a non usare apparecchi rumorosi che possano recare disturbo agli altri utenti;
- a non installare apparecchi di riscaldamento o di cottura di qualsiasi genere;
- a evitare di far uso nella propria stanza di fornelli, ferri da stiro e apparecchi elettrici per il riscaldamento e qualsiasi altro oggetto che la Direzione ritenga pericoloso;
- a evitare di applicare chiodi alle pareti o spostare mobili se non con l'autorizzazione del Responsabile, che, in ogni caso, farà eseguire il lavoro dal personale di servizio;
- a evitare in modo assoluto di introdurre all'interno della Fondazione bevande alcoliche non autorizzate dalla Direzione e oggetti che possano costituire pericolo o molestia;
- a non gettare rifiuti, immondizie e oggetti vari dalle finestre;
- a non gettare nei water, nei bidets, nei lavandini materiali che possono otturare o nuocere alle condutture di scarico;
- a non fumare;
- a evitare di gettare rifiuti e acqua dalle finestre;
- a evitare in modo assoluto di tenere animali;
- a evitare in modo assoluto di asportare dalle sale da pranzo o dai locali comuni ogni cosa che costituisca corredo della casa e a evitare di giocare d'azzardo;
- a evitare in modo assoluto di detenere armi proprie o improprie.

Tali regole devono essere rigorosamente rispettate anche dai familiari, dai volontari e dai visitatori.

#### ART. 11 – TRASFERIMENTI

La Direzione ha la facoltà di trasferire l'utente da un reparto all'altro o da un posto letto all'altro dello stesso reparto, qualora ciò sia richiesto dalle esigenze di vita comunitaria o dalle mutate condizioni fisiche dell'utente stesso. Tale decisione sarà comunicata anticipatamente ai familiari.

#### ART. 12 - ATTIVITÀ

All'interno della RSA sono consentiti fino alle ore 21,00 svaghi, giochi, audizioni e spettacoli radiotelevisivi che non siano vietati dalla legge e che si svolgano in modo tale da non recare disturbo agli utenti.

#### ART. 13 - RAPPORTO DEGLI UTENTI CON PERSONALE DI SERVIZIO

I rapporti tra gli utenti e il personale di servizio devono essere improntati a reciproco rispetto, cortesia e comprensione.

L'utente non può esigere dal personale alcuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio e non deve fare pressione sul personale stesso, in nessun modo ed in nessuna forma, per ottenere trattamenti di favore. L'utente può segnalare alla Direzione qualsiasi inadempimento relativo ai servizi offerti.

#### ART. 14 - ORARI DELLE ENTRATE E DELLE USCITE

- Gli utenti possono uscire tutti i giorni dalla RSA, previa comunicazione al responsabile sanitario. Nel periodo estivo (aprile-settembre) dalle ore 8,00 alle ore 22,00. Nel periodo invernale (ottobre-marzo) dalle ore 8,00 alle ore 19,00;
- L'utente è obbligato ad essere presente durante le ore dei pasti;
- Gli utenti che per ragioni personali si assentano temporaneamente dalla RSA devono avvisare il responsabile sanitario comunicando la presumibile durata dell'assenza e la destinazione scelta;
- Gli utenti che non consumano il pranzo presso la RSA sono tenuti ad avvisare la Direzione entro le ore 9,00. Per la cena la comunicazione va inoltrata entro le ore 15,00;

- e) Gli utenti possono ricevere e intrattenere persone tutti i giorni tra le ore 9,00 e le ore 19,00 in soggiorno e, in caso di malattia, anche in camera. È comunque obbligatorio rispettare le esigenze di riposo degli utenti anche durante le ore diurne, così come rispettare le necessità di lavoro del personale della RSA;
- f) La RSA declina ogni responsabilità nei riguardi dell'utente durante le uscite dove non è previsto l'accompagnamento del personale della Fondazione;
- g) Gli ingressi notturni dei parenti devono essere preventivamente concordati con la direzione sanitaria. E' fatto divieto di ospitare nel proprio alloggio, anche per una sola notte, persone estranee, qualsiasi sia il legame di parentela o di amicizia con l'utente; eventuali eccezioni alla presente possono essere autorizzate dalla direzione sanitaria.

#### ART. 15 - DIMISSIONI

Viene dimesso d'autorità, con provvedimento del Consiglio di Amministrazione e con preavviso di almeno cinque giorni, l'utente il cui comportamento sia in contrasto con le presenti disposizioni o che risulti incompatibile con il buon andamento della comunità. Il provvedimento può essere emesso senza l'indicazione delle motivazioni.

L'utente viene dimesso d'autorità anche in caso di malattia che non sia curabile presso la RSA.

L'utente che intende abbandonare la RSA deve darne preavviso scritto almeno 15 giorni prima; se non osserva tale obbligo, la Fondazione non è tenuta a rimborsare il rateo della mensilità della retta di degenza versata anticipatamente.

#### ART. 16 – SERVIZIO RELIGIOSO

Il servizio religioso per gli utenti di religione cattolica si svolgerà nell'apposita cappella a cura del sacerdote incaricato dalla Direzione.

E' libero l'intervento dei Ministri di culto appartenenti ad altre religioni, qualora gli utenti ne facciano richiesta. In questo caso eventuali servizi vanno concordati con la Direzione.

#### ART. 17 – SEGNALAZIONI, CHIARIMENTI

Per qualsiasi segnalazione o chiarimento che si rendesse necessario, sia di ordine sanitario sia di ordine amministrativo, i familiari devono rivolgersi, in via prioritaria, alle figure preposte:

- Direzione;
- Direzione Sanitaria;
- Coordinatrice sanitaria.

Eventuali segnalazioni al Consiglio di Amministrazione devono comunque pervenire per iscritto e debitamente firmate.

#### ART. 18 – SERVIZI

I servizi della RSA sono a disposizione indistintamente di tutti gli utenti; il personale curerà che essi ne usufruiscano, incoraggiandoli e facilitandoli in ogni modo.

#### ART. 19 - PARTECIPAZIONE

Le iniziative ricreative e di tempo libero, promosse nell'ambito della RSA, possono essere aperte alla partecipazione di parenti e amici degli utenti e di tutte le persone desiderose di parteciparvi.

Il Consiglio di Amministrazione favorirà la partecipazione degli utenti alla vita della comunità esterna anche attraverso opportuni contatti con il Comune, le Associazioni, i gruppi di volontariato, le parrocchie, le comunità locali, ecc.

Ogni iniziativa dovrà preventivamente essere concordata con la Direzione.

#### ART. 20 - DECESSI E CAMERA ARDENTE

In caso di decesso all'interno della RSA la Direzione, salvo diverso ed espresso parere dei familiari del defunto assistito, dispone per l'allestimento della camera ardente sino ad esequie avvenute. Le spese relative all'esequie sono a carico degli eredi o, in loro assenza, del comune di residenza dell'utente.

#### ART. 21 - REGOLAMENTO

E' fatta salva la facoltà del Consiglio di Amministrazione di modificare il presente Regolamento in caso di necessità e per un migliore funzionamento della struttura.

#### ART. 22 - VARIE

Per tutto ciò che non è espressamente contemplato nel presente Regolamento si fa riferimento alla Legislazione Nazionale e Regionale e alla normativa del settore socio-sanitario. Il presente Regolamento viene affisso in copia all'albo della RSA e viene consegnato in copia a ciascun utente al momento dell'ingresso. Copia dello stesso deve essere sottoscritta dai richiedenti, all'atto dell'ammissione dell'utente, quale prova di presa visione del Regolamento e di accettazione senza riserve delle norme in esso contenute.

#### ART. 23 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Ciascuna delle parti potrà recedere dal contratto con preavviso minimo di 60 giorni, salvo che ricorra una giusta causa.

Nel rapporto a tempo determinato le parti possono recedere solo per giusta causa. La RSA avrà la facoltà di risolvere, con effetto immediato, il rapporto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 codice civile, in caso di inadempimento, anche parziale da parte dell'utente e/o del garante, di uno qualsiasi degli obblighi previsti a loro carico dal presente Regolamento e che qui di seguito vengono elencati:

- art. 2 modalità di accesso;
- art. 3 norme per l'ingresso;
- art. 4 risarcimento dei danni;
- art. 4 abbandono della residenza;
- art. 6 mancato pagamento dei corrispettivi.

In caso di cessazione del rapporto per qualunque causa l'utente e/o il garante sono tenuti a liberare la Residenza entro la data di scadenza del rapporto. L'utente e/o il garante riconoscono espressamente che, in caso di mancato rilascio della Residenza, sussiste pregiudizio grave ed irreparabile per la Residenza stessa e quindi sussistono i presupposti per la richiesta di un provvedimento d'urgenza, in via cautelare, per ottenere l'immediato allontanamento dell'utente.

In caso di decesso dell'utente il corrispettivo sarà dovuto fino all'effettiva liberazione di tutti gli effetti personali presenti nell'alloggio.

Sarà cura del garante provvedere ad ogni pratica connessa al decesso dell'utente e alla liberazione della camera di degenza.

Allegato c)

## CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

Allegato a) della DGR 7435 del 14.12.2001

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 e 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, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento e al rispetto dei 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 garantiscano a un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione nella vita sociale, civile e culturale della comunità.

### LA PERSONA HA IL DIRITTO:

- di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà;
- di conservare e vedere 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 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 e autosufficienza.

### LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE:

- 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 permettono 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 e 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 integrare liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione;
- di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie abitudini 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 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.

## NORME DI COMPORTAMENTO

### Per volontari, parenti e persone incaricate

La Fondazione è una comunità in cui vivono diverse persone in condizioni di salute precaria, per cui il rispetto di alcune norme comportamentali serve a creare meno disagi agli utenti e agli operatori.

### OBBLIGHI

- Seguire scrupolosamente le disposizioni impartite dal medico e dalla responsabile del reparto nel prestare la propria opera all'utente;
- Riferire sempre al personale di reparto qualsiasi elemento utile a migliorare l'assistenza e/o la qualità di vita dell'utente;
- Uscire sempre dalla stanza dell'utente durante le cure igieniche, le visite mediche e/o altre situazioni che richiedano riservatezza per l'utente e/o il compagno/a di stanza;
- Rispettare gli orari e l'organizzazione operativa delle attività di reparto;
- Rispettare la privacy degli utenti nelle loro camere, soprattutto durante le ore di riposo;
- Utilizzare sempre il copricapo durante la distribuzione dei pasti;
- Rispettare i tempi dell'utente soprattutto nell'assunzione degli alimenti, riferendo alla caposala e/o al personale di assistenza eventuali problematiche rilevate: difficoltà nella deglutizione, insorgenza di tosse, rifiuto del cibo, ecc.;
- Stimolare la socializzazione dell'utente rispettando le sue preferenze ed esigenze specifiche, evitandone assolutamente l'isolamento e/o l'esclusione;
- Comunicare tempestivamente alla responsabile di reparto eventuali impossibilità temporanee a garantire la propria presenza;
- Informare il personale ogni qualvolta si accompagna l'utente fuori dalla struttura rispettando le indicazioni e le limitazioni ricevute in tal senso dal medico e dalla caposala.
- Attenersi alle disposizioni dietetiche dell'utente e in particolare al consumo di alimenti (merende, gelati, frutta, dolci, ecc.) al di fuori dei pasti principali.



#### DIVIETI

- Non utilizzare modi autoritari e coercitivi nei confronti dell'utente;
- Non intervenire nell'assistenza diretta all'utente (igiene, bagno, trasferimenti, somministrazione di farmaci, ecc.);
- Non intraprendere nessuna iniziativa autonoma nei confronti dell'utente prima di aver consultato la caposala e/o il medico;
- Non accedere ai locali di servizio del reparto (cucina, bagni assistiti, depositi, ecc.);
- Non fare osservazioni e/o richiami al personale di assistenza. Eventuali disguidi o controversie vanno sempre esposte alla responsabile di reparto e/o al medico;
- Non sostare vicino al carrello durante la distribuzione dei pasti, ma attendere le pietanze al tavolo vicino all'utente;
- Non sedersi o utilizzare il letto dell'utente o del compagno di stanza durante le visite o durante lo svolgimento del proprio compito;
- Non divulgare informazioni sulle condizioni di salute fisica e psichica dell'utente;
- Non prestare opera contemporaneamente a più utenti e comunque è concesso, se non vi sono sovrapposizioni di orario, seguire fino al massimo di due utenti durante l'arco della giornata;
- Per il personale dipendente è incompatibile prestare opere agli utenti della struttura fuori dall'orario di servizio;
- L'osservanza e il rispetto di tali disposizioni costituiscono elemento indispensabile per garantire una adeguata assistenza all'utente, un positivo inserimento delle persone demandate dai parenti per assistere i propri cari nella vita della struttura e un clima sereno per il personale che presta servizio;
- Il mancato rispetto a tali norme comporta il ritiro dell'autorizzazione a svolgere mansioni sopra citate.



## RETTE DI DEGENZA

### RETTE DI DEGENZA MENSILI

Con verbale n. 3 del 23 ottobre 2023, il Consiglio di Amministrazione ha determinato, a decorre dal 1° Gennaio 2024, le rette di degenza nel modo seguente:

Tipologia	Retta di degenza giorno	Retta di degenza mese
<b>Ospiti residenti nel Comune di Cologne posto letto accreditato</b>		
Camera Singola	€ 62,47	€ 1.900,00
Camera Doppia	€ 54,25	€ 1.650,00
Camera Tripla (camere n. 14 e 15)	€ 54,25	€ 1.650,00
Camera Tripla (camera n. 1)	€ 52,60	€ 1.600,00
<b>Ospiti NON residenti nel Comune di Cologne posto letto accreditato</b>		
Camera Singola	€ 65,75	€ 2.000,00
Camera Doppia	€ 57,53	€ 1.750,00
Camera Tripla (camere n. 14 e 15)	€ 57,53	€ 1.750,00
Camera Tripla (camera n. 1)	€ 55,89	€ 1.700,00
<b>Ospiti residenti e non residenti nel Comune di Cologne autorizzati</b>		
Camera Singola	€ 73,97	€ 2.250,00
Camera Doppia	€ 70,68	€ 2.150,00
Camera Tripla (camere n. 14 e 15)	€ 70,68	€ 2.150,00
Camera Tripla (camera n. 1)	€ 69,04	€ 2.100,00

La retta di degenza deve essere pagata anticipatamente entro i primi 5 giorni del mese di competenza.

Per il ritardo nel pagamento viene applicata una mora pari allo 0,5% della somma dovuta per ogni mese o frazione di mese di ritardo. Nel caso di rientro temporaneo in famiglia superiore ai 30 giorni la retta viene ridotta della giornata alimentare.

La RSA non richiede alcun tipo di prestazione da parte di persone estranee al proprio organico (badanti, assistenti, volontari, ecc.).

### LA RETTA NON COMPRENDE:

- Visite specialistiche non concordate e non richieste dai medici della RSA;
- L'acquisto di protesi o ausili ritenuti non necessari dai medici interni;
- Gli indumenti personali dell'utente;
- Il servizio di barbiere e/o parrucchiere;
- I servizi e le prestazioni extra richiesti dall'utente o dai familiari;
- Il servizio bar.

Allegato e)

## MENÙ TIPO

**Lunedì     Martedì     Mercoledì     Giovedì     Venerdì     Sabato     Domenica**

**COLAZIONE:** a scelta caffè, latte, tè o caffelatte, con biscotti e fette biscottate

**METÀ MATTINA:** Idratazione con bevande

### PRANZO:

Pennette al pesto	Risotto al parmigiano	Pasta amatriciana	Gnocchi sorrentini	Risotto al radicchio	Pasta al ragù	Lasagne alla bolognese
Spezzatino di vitellone	Salsiccia con patate	Manzo all'olio con polenta	Scaloppine al limone	Cotolette di pesce	Spezzatino di pollo	Arrosto di vitello aromi
Piselli in umido	Carote al vapore	Zucchine trifolate	Tris di verdure	Erbette al formaggio	Fagiolini al burro	Patate arrosto
Pane	Pane	Pane	Pane	Pane	Pane	Pane
Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca

**MERENDA:** Tè, succhi di frutta, mouse di frutta, biscotti, fette biscottate  
(nel periodo estivo ghiaccioli e gelati)

### CENA:

Minestrone con pasta	Pasta e fagioli	Minestra d'orzo	Raviolini in brodo	Vellutata con crostini	Minestrone di riso	Passato con pasta
Frittata con cipolle	Platessa al forno	Verdure ripiene	Torta salata bresaola grana	Polpettine al sugo	Formaggi misti e prosciutto crudo	Prosciutto cotto - gorgonzola
Erbette al formaggio	Finocchi gratinati	Patate prezzemolate	Zucchini al forno	Corote prezzemolate	Spinaci al burro	Fagiolini al formaggio
Pane	Pane	Pane	Pane	Pane	Pane	Pane
Frutta cotta o yogurt	Frutta cotta o yogurt	Frutta cotta o yogurt	Frutta cotta o yogurt	Frutta cotta o yogurt	Frutta cotta o yogurt	Frutta cotta o yogurt

**ALTERNATIVE FISSE:** Minestra, Formaggini, Crescenza, Yogurt, Budino, Frutta fresca, Frutta cotta

Allegato f)

## QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Gentile Signore/Signora,

le chiediamo di rispondere al seguente questionario riguardante le prestazioni e i servizi che riceve presso la nostra struttura e il suo grado di soddisfazione a riguardo. Sulla base del suo giudizio potremmo migliorare la qualità dei servizi e quindi soddisfare nel modo più completo le esigenze degli Utenti.

ISTRUZIONI: metta una crocetta sulla risposta che Lei vuole dare. Nel caso in cui l'utente non sia in grado di rispondere al questionario potrà essere compilato dal parente che lo assiste maggiormente durante la degenza nella struttura. Il questionario è anonimo.

	ottimo	buono	suff.	scarso	non so
1. Accoglienza al momento dell'ingresso (Informazioni, trattamento)					
2. Igiene e cura della persona					
3. Livello di comfort e igiene degli ambienti di vita					
4. Miglioramento delle sue condizioni di salute dopo l'ingresso					
5. Disponibilità e professionalità del personale medico					
6. Disponibilità e professionalità del personale infermieristico					
7. Disponibilità e professionalità del personale di assistenza					
8. Disponibilità e professionalità del personale fisioterapico					
9. Disponibilità e professionalità del personale di animazione					
10. Disponibilità e professionalità del personale amministrativo					
11. Attività e iniziative del servizio di animazione					
12. Rapporto umano con il personale (attenzione, premura, ascolto)					
13. Servizio di ristorazione					
14. Servizio di lavanderia e guardaroba					

15. Attività dei volontari					
16. Tutela della riservatezza e della privacy					
17. Giudizio complessivo sul servizio offerto					

### SUGGERIMENTI

---



---



---

## QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI

Gentile Signore/Signora,  
le chiediamo di rispondere al seguente questionario riguardante le prestazioni e i servizi della nostra struttura e il suo grado di soddisfazione a riguardo. Sulla base del suo giudizio potremmo migliorare la qualità dei servizi e quindi soddisfare nel modo più completo le esigenze degli Utenti.

ISTRUZIONI: metta una crocetta sulla risposta che Lei vuole dare. Il questionario è anonimo.

	ottimo	buono	suff.	scarso	non so
1. Accoglienza dell'Ospite all'ingresso (Informazioni, trattamento)					
2. Grado di cura e igiene personale offerto all'Ospite					
3. Livello di comfort e igiene degli ambienti di vita dell'Ospite					
4. Miglioramento delle condizioni di salute dell'Ospite					
5. Disponibilità e professionalità del personale medico					
6. Disponibilità e professionalità del personale infermieristico					
7. Disponibilità e professionalità del personale di assistenza					
8. Disponibilità e professionalità del personale fisioterapico					
9. Disponibilità e professionalità del personale di animazione					

10. Disponibilità e professionalità del personale amministrativo					
11. Attività e iniziative del servizio di animazione					
12. Servizio di ristorazione					
13. Servizio di lavanderia e guardaroba					
14. Attività dei volontari					
15. Tutela della riservatezza e della privacy					
16. Relazioni con il personale					
17. Giudizio complessivo sul servizio offerto					

#### SUGGERIMENTI


Gentile Signora, Egregio Signore,

Una volta compilato il modulo, potrà riconsegnarlo alla Caposala, oppure depositarlo nell'apposito contenitore ubicato all'ingresso, qualora voglia mantenere l'anonimato.

Le assicuriamo che avrà una risposta nel più breve tempo possibile e comunque entro 30 giorni dal ricevimento del suggerimento.

Ringraziandola per la collaborazione, ci auguriamo per Lei una soddisfacente prosecuzione della permanenza nella Fondazione "Martinelli-Granata-Pigtoni" Onlus.

Cordialità.

LA DIREZIONE

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.