

FONDAZIONE ETS
CASA DI RIPOSO DI CAPRIOLO
DON GAUDENZIO MARTINAZZOLI
CENTRO POLIVALENTE DI SERVIZI PER ANZIANI

R.S.A.
CARTA DEI SERVIZI

GUIDA PER GLI OSPITI E PER I LORO FAMILIARI

APPROVATA CON DELIBERA DEL C.D.A. N° 01 DEL 15/02/2017

INDICE

SCHEDA N. 1 «LA CASA DI RIPOSO DI CAPRIOLO».....	2
01. Origini ed evoluzione.....	2
02. Situazione attuale.....	2
03. Organi istituzionali.....	3
04. Struttura organizzativa.....	4
05. Ubicazione e vie di accesso.....	4
SCHEDA N. 2 «LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (R.S.A.)»	6
06. Finalità ed obiettivi.....	6
07. Ospiti.....	6
08. Congiunto di riferimento e/o amministratore di sostegno.....	6
09. Procedure per l'ammissione.....	6
10. Accoglienza.....	7
11. Dimissioni.....	8
12. Rapporti con il pubblico.....	8
13. Rilevamento della soddisfazione di Ospiti e familiari.....	8
14. Assicurazione.....	9
SCHEDA N. 3 «PRESTAZIONI E SERVIZI OFFERTI AGLI OSPITI».....	10
15. Struttura residenziale protetta (R.S.A.).....	10
16. Servizio socio assistenziale e sanitario.....	10
17. Servizio di animazione e terapia occupazionale.....	11
18. Assistenza religiosa.....	11
19. Servizio di ristorazione.....	12
20. Servizi vari.....	12
SCHEDA N. 4 «CONDIZIONI ECONOMICHE».....	13
21. Rette.....	13
22. Servizi compresi e servizi non compresi nella retta.....	13
23. Prestazioni non erogate dalla Casa di Riposo.....	13
SCHEDA N. 5 «VITA NELLA RESIDENZA».....	14
24. Orario di massima.....	14
25. Rispetto dei diritti e della vita privata.....	14
26. Personalizzazione degli spazi abitativi.....	14
27. Indumenti ed oggetti personali.....	14
28. L'alimentazione.....	15
29. I Volontari della Casa di Riposo.....	16
30. Presenza di familiari e conoscenti.....	16
31. Uscite dalla Casa di Riposo.....	17
32. Visite all'infrastruttura.....	17
33. Fumo.....	17
34. Rilascio di documentazione.....	20
35. Riconoscimento del personale.....	17
SCHEDA N. 6 «SUGGERIMENTI E NORME DI COMPORTAMENTO».....	18
► Per gli Ospiti.....	18
► Per volontari, parenti e conoscenti.....	18
► Per tutti.....	19
SCHEDA N. 7 «CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA»	20
SCHEDA N. 8 «QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DI OSPITI E FAMILIARI» R.S.A. 2026.....	23
SCHEDA N. 9 «SEGNALAZIONE DI LAMEN TELE O APPREZZAMENTI»	27

Scheda n. 1

«LA CASA DI RIPOSO DI CAPRIOLO»

01. ORIGINI ED EVOLUZIONE

La **Fondazione ETS Casa di Riposo di Capriolo «Don Gaudenzio Martinazzoli»** discende dal **Pio Luogo di Ricovero Vecchi**, aperto il 22 gennaio 1926 in Via per Calepio da Don Gaudenzio Martinazzoli, Curato, Presidente della Cassa Rurale Depositi e Prestiti, la quale mise a disposizione una casa con annessa ortaglia, a tale scopo acquistata fin dal 1919. L'iniziativa fu sostenuta dall'Amministrazione comunale e dalla cittadinanza di Capriolo, nonché dalle maggiori ditte e famiglie del paese.

Il servizio fu assunto dalle Suore delle Poverelle.

Nel gennaio 1951, a seguito di un legato, l'amministrazione del Ricovero passò all'Ente Comunale d'Assistenza.

Il 5 maggio 1964, presso il Notaio Mauro Barca di Brescia, il **Ricovero Vecchi «Don Gaudenzio Martinazzoli»**, Presidente Don Alfredo Chiudaroli, si costituì in Fondazione e si dotò di statuto autonomo. Il successivo 26 settembre fu eretto in Ente Morale dal Presidente della Repubblica con decreto n. 1189.

Nel 1965 una generosa donazione della S.p.A. Niggeler & Küpfer mise a disposizione l'appezzamento di terreno sul quale fu costruita l'attuale sede, progettata dall'architetto Tito Spini di Bergamo ed inaugurata nell'aprile 1967.

La validità di quella progettazione, le risorse proprie dell'Ente e i generosi contributi consentono, nei decenni successivi, ripetuti e significativi interventi d'ampliamento e ristrutturazione. Fu così possibile, e lo sarà anche in futuro, adeguare costantemente la struttura ed i servizi alle mutate esigenze di assistenza alla popolazione anziana.

La Casa di Riposo di Capriolo ha adeguato nel tempo anche la sua organizzazione: in particolare, con gli statuti approvati dalla Regione Lombardia il 12 dicembre 1985 ed il 14 novembre 1997, ha assunto l'attuale connotazione di **Centro Polivalente di Servizi per Anziani**, con la funzione di offrire agli anziani non autosufficienti una residenza protetta ed i necessari servizi socio assistenziali e socio sanitari, anche a domicilio.

Fino al 29 febbraio 2004, inoltre, è stata un'Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza, ai sensi della legge 17 luglio 1890, n. 6972.

Hanno contribuito al suo mantenimento, con donazioni e lasciti, il tradizionale istituto bancario di Capriolo (già Cassa Rurale Depositi e Prestiti, poi Cassa Rurale ed Artigiana ed oggi Banca di Credito Cooperativo del Basso Sebino), la Ditta Niggeler & Küpfer e le omonime due famiglie, la Società Operaia, le Sig.re Maria Germogli e nob. Antonietta Lantieri de Paratico, il Dr. Giuseppe Sgroy, le sorelle Maria e Serena Manenti, il Dr. Alberto Archetti, numerosi altri cittadini e le principali ditte ed associazioni del paese.

Il 1° marzo 2004 la Casa di Riposo di Capriolo «Don Gaudenzio Martinazzoli» ha, infine, acquisito lo stato giuridico di Fondazione di diritto privato senza scopo di lucro, in attuazione della legge della Regione Lombardia 13 febbraio 2003, n. 1, ai sensi dell'art. 14 e seguenti del Codice civile ed in esecuzione della Deliberazione della Giunta Regionale n. 16470 del 23 febbraio 2004. Con successivo Decreto della Regione Lombardia n.11980 del 24 novembre 2010 è stata approvata una modifica dello Statuto per il riconoscimento della Fondazione come ONLUS.

Il Consiglio di Amministrazione con deliberazione n.03 del 02/05/2011 ha provveduto all'approvazione del Codice Etico.

02. SITUAZIONE ATTUALE

La **Fondazione ETS Casa di Riposo di Capriolo «Don Gaudenzio Martinazzoli»** è oggi un **centro polivalente di servizi** che:

opera istituzionalmente **a favore degli anziani**;

offre loro, fin dalla sua costituzione, una **struttura residenziale** protetta, la **Residenza**

Sanitario Assistenziale, caratterizzata da servizi socio assistenziali e sanitari e da prestazioni di tipo alberghiero erogati senza soluzione di continuità;

offre anche una **struttura semiresidenziale**, il **Centro Diurno Integrato**, che eroga servizi analoghi a quelli della struttura residenziale, ma limitati al solo arco diurno dei giorni non festivi

svolge, o potrebbe svolgere, altre **attività assistenziali o sanitarie a rilevanza sociale**, sia presso le proprie infrastrutture, sia a domicilio, quali ad esempio: assistenza ambulatoriale ed infermieristica, fisioterapia, attività socio assistenziale alla persona, preparazione di pasti, educazione pre-geriatrica e di riabilitazione motoria, ecc..

La Casa di Riposo è a disposizione, in linea prioritaria, dei cittadini residenti nel comune di Capriolo. Può offrire i suoi servizi, in via subordinata e nel seguente ordine di precedenza, ai residenti:

nei comuni dell'ambito territoriale (Zona/Distretto Sanitario) cui appartiene Capriolo;

nei comuni limitrofi

negli altri comuni della provincia di Brescia e nelle altre province della Lombardia.

03. ORGANI ISTITUZIONALI

La gestione della Casa di Riposo è autonoma e fa capo al **Consiglio di Amministrazione**, che è composto di **sette Consiglieri**, dei quali:

quattro sono nominati dal Sindaco di Capriolo:

uno dal Presidente della Banca di Credito Cooperativo del Basso Sebino;

uno dal Presidente della Società Niggeler & Küpfer;

uno dal Parroco di Capriolo.

Il Consiglio d'Amministrazione è l'organo politico-amministrativo dell'istituzione, cui competono la definizione degli obiettivi e dei programmi e la verifica dei risultati ottenuti. Gli spettano, inoltre, tutti i poteri di straordinaria amministrazione e di vigilanza sulla regolarità della gestione.

Il **Presidente** ed il **Vice Presidente** sono eletti tra i Consiglieri.

Il Presidente rappresenta la Fondazione, esercita i poteri di ordinaria amministrazione, e cura l'esecuzione delle deliberazioni. Prende a sua volta, in caso d'urgenza, tutti i provvedimenti reclamati dal bisogno.

Il Vice Presidente sostituisce il Presidente in caso di assenza o temporaneo impedimento.

Il **Direttore** è nominato dal Consiglio d'Amministrazione su proposta del Presidente. Collabora con il Presidente nella gestione della Fondazione, propone al Consiglio i piani di sviluppo delle attività ed al quale sono conferite le seguenti attribuzioni: dirigere e sovrintendere a tutti i servizi della Fondazione; in qualità di Capo del personale impiegare le risorse umane e strumentali e coordinare l'attività dei soggetti cui sono affidate le responsabilità dei servizi e delle prestazioni; curare la formazione del personale; curare le relazioni con i congiunti degli Ospiti; vigilare su convenzioni, mantenimento a norma e manutenzione del patrimonio mobiliare e immobiliare; coadiuvare il Presidente nelle relazioni con il pubblico e con gli organi amministrativi e le strutture socio sanitarie del territorio.

Il **Responsabile Sanitario** che ha compiti di indirizzo e controllo sui servizi sanitari della fondazione, è responsabile sotto il profilo igienico-sanitario, in materia di rifiuti potenzialmente infetti; formula proposte ed esprime pareri per l'acquisto di apparecchiature e dispositivi medici; gestisce i reclami di natura sanitaria; è responsabile dell'osservanza della norma D.Lgs. n. 81/08 per quanto di sua competenza; ordina e controlla i farmaci, vigila sulla validità degli stessi, e sulla tenuta degli stupefacenti; è il responsabile ultimo della tenuta e conservazione della documentazione sanitaria degli ospiti; promuove il rispetto dei principi etici delle figure professionali garantendo il rispetto del Codice deontologico.

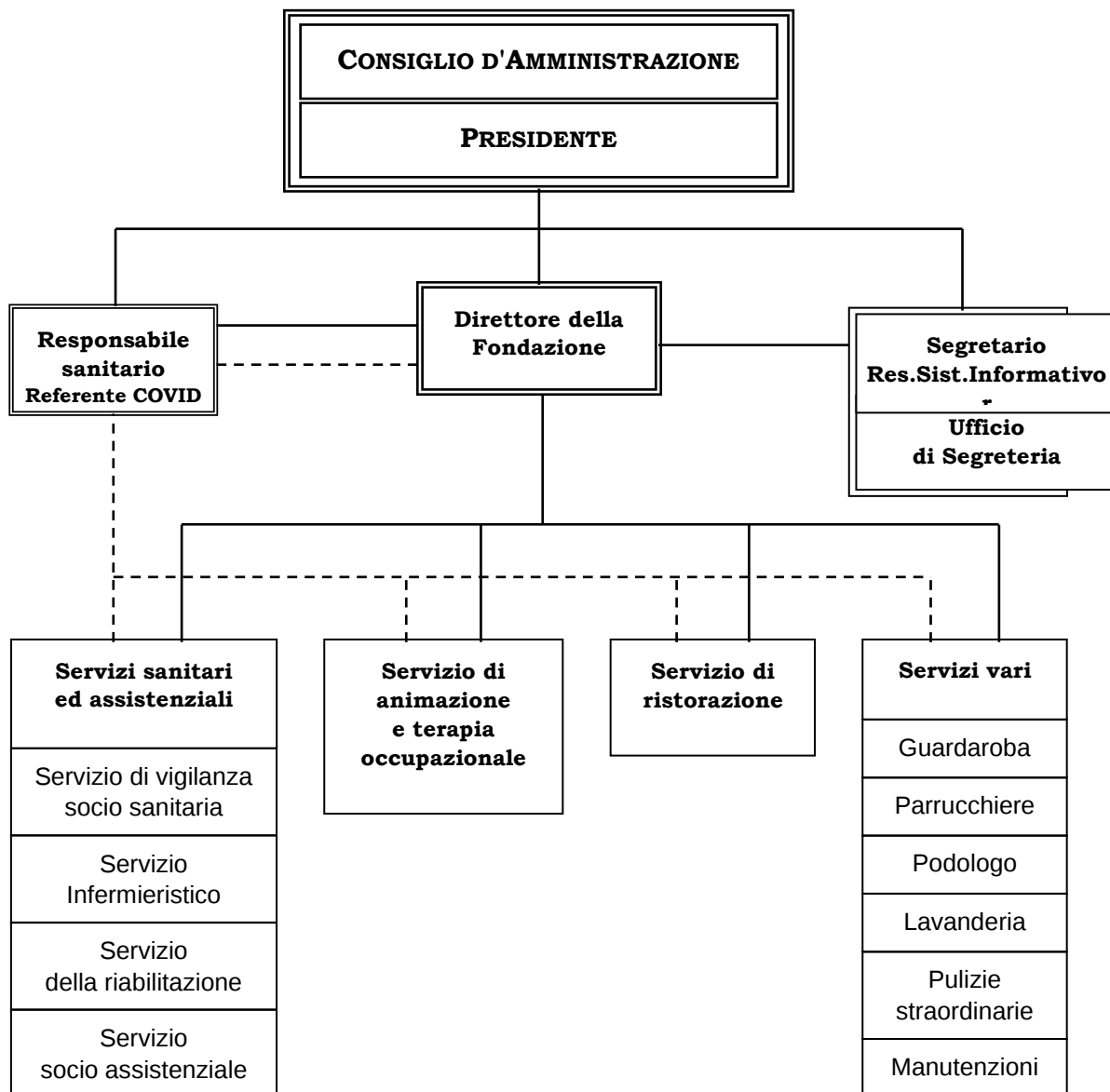


04. STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La struttura organizzativa della Fondazione è delineata nel seguente organigramma, nel quale sono indicati:

con linea continua i rapporti di carattere amministrativo e organizzativo;

con linea tratteggiata le competenze di carattere sanitario.



05. UBICAZIONE E VIE DI ACCESSO

La **Fondazione ETS Casa di Riposo «Don G. Martinazzoli»** è ubicata nella zona residenziale a nord ovest dell'abitato di Capriolo, **al n. 1 di via Casa di Riposo.**

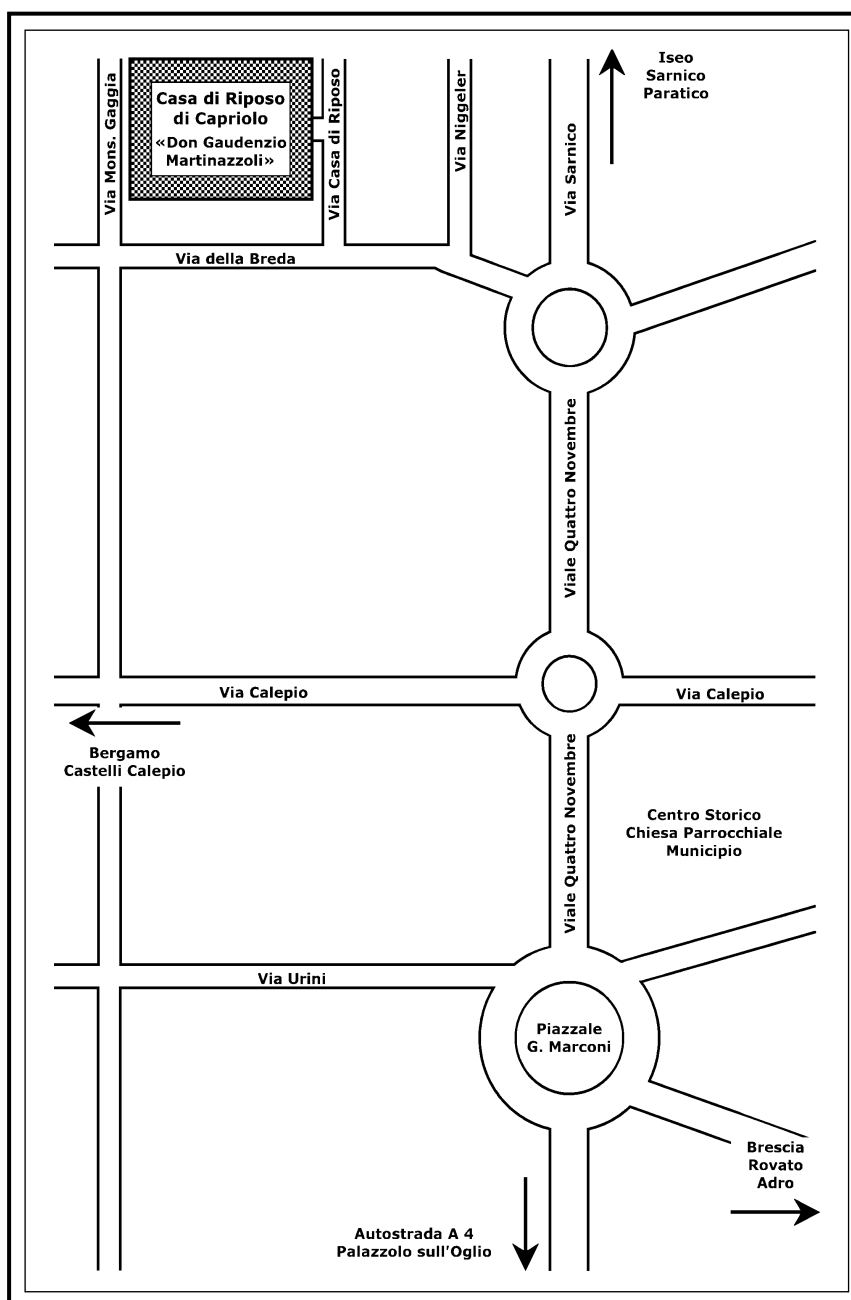
Per raggiungere via Casa di Riposo:

da **Adro (Rovato - Brescia)**, **Palazzolo sull'Oglio** e **Autostrada A 4** (casello di Palazzolo s/O), si attraversa il paese in direzione di Paratico (Sarnico - Iseo), fino alla fine di viale Quattro Novembre ed all'inizio di via Sarnico, **quindi si percorrono per breve tratto via Niggeler e via della Breda**;

da **Paratico (Sarnico - Iseo)**, ci s'immette in via Niggeler in corrispondenza del **primo incrocio regolato da una coppa rotatoria** in comune di Capriolo;

da **Castelli Calepio (Grumello del Monte - Bergamo)**, dall'incrocio tra via Calepio e viale Quattro Novembre si segue la direzione di Paratico (Sarnico - Iseo) fino all'inizio di via Niggeler.

Dall'incrocio tra viale Quattro Novembre/via Sarnico e via Niggeler, la direzione è indicata da tabelle segnaletiche.



Scheda n. 2

«LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (R.S.A.)»

06. FINALITÀ ED OBIETTIVI

La R.S.A. è la principale struttura della Fondazione Onlus Casa di Riposo di Capriolo, destinata ad ospitare **anziani non autosufficienti**, che hanno la necessità o il desiderio di trascorrere un periodo, di qualsiasi durata, in una comunità che offra loro ***efficienti servizi, una valida assistenza e la costante presenza di personale qualificato.***

La qualità della vita dell'Ospite costituisce, infatti, lo scopo e l'obiettivo generale della Fondazione. Essa è perseguita mediante:

il rispetto della persona, della dignità, dei diritti, della riservatezza e delle esigenze individuali;

la tutela dell'autonomia, per la conservazione e, se necessario, il recupero delle capacità funzionali;

la continuità dei rapporti con la società, mediante il coinvolgimento dei familiari, dei volontari, della popolazione, di «entità» esterne alla struttura e mediante una particolare attenzione alle singole capacità di comunicazione, ancorché compromesse da situazioni contingenti;

la qualità dei servizi offerti, in un ambiente, fisico e soprattutto umano, sereno ed accogliente, possibilmente simile a quello familiare;

la personalizzazione dell'assistenza, per garantire adeguate risposte individuali a persone con bisogni, aspettative, capacità, abitudini ed interessi molto diversi;

la professionalità di tutti gli Operatori, perseguita anche attraverso il frequente aggiornamento, l'approfondimento delle principali problematiche assistenziali, il lavoro di equipe, il coinvolgimento nella formulazione e realizzazione dei progetti assistenziali.

07. OSPITI

La struttura residenziale è autorizzata ad accogliere ***62 Ospiti non autosufficienti***, per ***54*** dei quali ***è accreditata dalla Regione Lombardia, che contribuisce alla spesa sanitaria***, mentre per i rimanenti ***8*** posti autorizzati dalla Regione, gli Ospiti conservano il Medico di Base e sono ancora accreditati al Servizio Sanitario Nazionale.

08. CONGIUNTO DI RIFERIMENTO E/O AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO

Per ciascun Ospite devono essere indicati, dall'Ospite medesimo o dai suoi parenti: un **congiunto di riferimento o l'amministratore di sostegno**, che deve costituire il **naturale e prioritario interlocutore** dell'Amministrazione e della Direzione; possibilmente una o due altre persone con le quali prendere contatto, qualora il congiunto di riferimento non fosse reperibile.

Queste persone devono comunicare all'ufficio di Direzione, e mantenere costantemente aggiornati, i propri recapiti telefonici e indirizzi.

09. PROCEDURE PER L'AMMISSIONE

L'ammissione degli Ospiti è gestita dall'UCAM dell'ASST Distretto di Palazzolo, ***per i 54 posti accreditati***, mentre per gli ***8 posti autorizzati*** si devono prendere accordi con la Direzione della Fondazione.

Le domande per i ***54 posti accreditati*** possono essere presentate al responsabile dei Servizi sociali del comune di residenza, che le inoltrerà all'Area Anziani dell'ATS.

Le domande dovrebbero essere redatte dalla persona interessata. Qualora ciò non fosse possibile, potranno essere firmate dal congiunto di riferimento e/o l'amministratore di sostegno.

Gli anziani, la cui domanda è stata inoltrata tramite i Servizi Sociali, sono visitati da un'Unità di Valutazione del Distretto dell'ASST, che esamina la situazione complessiva, i bisogni sociali e sanitari ed i livelli d'autonomia.

La domanda per gli **8 posti autorizzati** deve essere ritirata in segreteria o in direzione della Fondazione unitamente alla Scheda Sanitaria che deve essere compilata dal medico curante. Alla consegna della domanda compilata devono essere fornite le fotocopie della seguente documentazione: documento di identità, codice fiscale, libretto sanitario, esenzione ticket e verbale di invalidità, nome e riferimento telefonico del medico curante e la Scheda Sanitaria debitamente compilata.

I posti autorizzati sono a disposizione in linea prioritaria, dei cittadini residenti nel comune di Capriolo e in via subordinata e nel seguente ordine di precedenza, ai residenti:

- nei comuni dell'ambito territoriale (Zona/Distretto Sanitario) cui appartiene Capriolo;
- nei comuni limitrofi
- negli altri comuni della provincia di Brescia;
- nelle altre province della Lombardia.

10. ACCOGLIENZA

Una volta autorizzata l'ammissione del posto **accreditato**, l'Ospite, il congiunto di riferimento o l'amministratore di sostegno concorderanno con il Direttore il ritiro del foglio di Protocollo d'ingresso con le indicazioni circa i documenti da fornire, gli indumenti consigliati e il numero per segnare gli indumenti da inviare alla lavanderia interna.

Al momento dell'ingresso, la Direzione ha la necessità di acquisire:

- carta d'identità;
- codice fiscale, o sua fotocopia;
- tessera sanitaria;
- tutta la documentazione sanitaria disponibile;
- fotocopia dell'eventuale verbale d'invalidità;
- descrizione della terapia in atto;
- eventuali protesi o ausili già utilizzati a domicilio.

Poiché la permanenza nella R.S.A. prevede la partecipazione al costo del servizio da parte dell'interessato, o dei familiari «tenuti agli alimenti» a norma del codice civile, l'inserimento è condizionato alla definizione delle relative procedure amministrative presso l'ufficio di Direzione.

Al momento dell'ingresso viene compilata la **Scheda di Presa in Carico**, dove sono specificate a seconda delle aree di competenza le condizioni attuali dell'ospite, le necessità assistenziali della persona, le sue abitudini e suoi gradimenti alimentari, interessi, ecc. I dati raccolti nella Scheda di Presa in Carico contribuiscono alla formulazione del **Progetto Individuale (P.I.)**, e in seguito a predisporre il **P.A.I. «piano d'assistenza individuale»**, che è compilato entro un mese dall'ingresso durante la riunione d'equipe, e verificato periodicamente, dal **gruppo di lavoro** composto dal Direttore, dal Responsabile sanitario, dall'Infermiere, dal Terapista della riabilitazione, dall'Animatrice ed dagli Operatori sanitari e assistenziali.

Al momento dell'ingresso deve essere consegnata al Medico della Fondazione e Responsabile Sanitario tutta la documentazione sanitaria recente e pregressa. Il Medico dopo averla visionata decide quale tenere o nel FaSAS, o nell'archivio posto nell'ufficio adiacente all'Infermeria e in parte nell'ambulatorio medico vicino alla palestra. La documentazione non ritenuta significativa viene restituita al parente di riferimento. Il responsabile ultimo della tenuta e della conservazione della documentazione sanitaria è il Responsabile Sanitario della Fondazione.

Per una più corretta formulazione del piano, potranno anche essere eseguiti gli accertamenti necessari a completare il quadro diagnostico.

Per gli Ospiti degli **8 posti autorizzati** l'accoglienza segue lo stesso iter dei posti accreditati, mentre le indicazioni sanitarie di riferimento sono quelle segnalate dal medico curante sulla

Scheda Sanitaria, la loro presenza deve essere segnalata alla ATS. I protocolli di accoglienza e presa in carico, così come la formulazione del P.I. e del P.A.I. seguono le stesse procedure applicate agli ospiti accreditati. La permanenza sul posto autorizzato è continuativa fino ad un eventuale inserimento sui posti accreditati o al trasferimento in altra struttura.

11. DIMISSIONI O TRASFERIMENTI

La dimissione dell'Ospite può essere determinata da:

- decisione dell'Ospite o del suo congiunto di riferimento;
- determinazione dell'Autorità Sanitaria;
- provvedimento del Consiglio d'Amministrazione.

Alla dimissione o in caso di trasferimento presso altra unità d'offerta socio sanitaria, saranno consegnati, all'Ospite o al suo congiunto di riferimento:

- la lettera e relazione di dimissione contenente le informazioni sui principali problemi clinici e funzionali, sull'evoluzione della situazione durante la permanenza presso la R.S.A. e sui risultati dei controlli effettuati;
- i documenti portati all'ingresso, la sintesi del P.A.I. Piano di Assistenza Individuale e la documentazione personale.

In ogni caso la dimissione dell'ospite dovrà avvenire in forma assistita e protetta. Ove l'ospite o i familiari non provvedano, la R.S.A. darà informativa all'ATS della provincia di Brescia e al Comune di residenza dell'ospite.

12. RAPPORTI CON IL PUBBLICO

Ospiti, parenti, operatori, volontari ed estranei possono rivolgersi, secondo le esigenze, alle sotto indicate **persone delegate ad intrattenere rapporti con il pubblico**, di massima nei seguenti orari:

<u>Presidente della Fondazione</u>	<i>su appuntamento</i>	
<u>Consigliere delegato per gli Ospiti</u>	<i>su appuntamento</i>	
<u>Consigliere delegato per il Personale</u>	<i>su appuntamento</i>	
<u>Direttore della Fondazione</u>	<i>Dal lunedì al venerdì</i>	<i>10.00 - 11.30</i>
<u>Responsabile sanitario</u>	<i>su appuntamento</i>	
<u>Segretario e Ufficio di Segreteria</u>	<i>dal lunedì al venerdì</i>	<i>09.00 – 12.00</i>

Gli orari sono suscettibili di variazioni nel tempo. Per esigenze particolari, ***l'incontro può avvenire anche in giorni ed ore diversi da quelli indicati***, previo appuntamento tramite l'ufficio di Segreteria.

13. RILEVAMENTO DELLA SODDISFAZIONE DI OSPITI E FAMILIARI

Nella **Scheda n. 9** è riportato il «Questionario di soddisfazione di Ospiti e familiari», che dovrà essere compilato con frequenza annuale, i risultati dei quali vengono presentati agli ospiti e ai parenti nella riunione annuale con la direzione e il Consiglio di Amministrazione, durante la riunione si raccolgono anche le eventuali segnalazioni di lamentele o disservizi e si discutono insieme le eventuali proposte di soluzione.

La **Scheda n. 10** contiene il modulo con il quale gli Ospiti e/o i familiari possono far pervenire all'Amministrazione o alla Direzione qualsiasi «Segnalazione di lamentele o apprezzamenti». Tale modulo è disponibile in prossimità dell'ingresso principale, vicino a un'urna per la raccolta delle schede compilate. A seguito di segnalazioni di lamentele o disservizi la Dire-

zione si attiva per attuare le verifiche del caso e a dare risposte pertinenti nel più breve tempo possibile; comunque non oltre 20 giorni dalla segnalazione. In caso la questione rimanga aperta, è possibile rivolgersi, in ultima istanza, all' URP dell' ATS di Brescia.

14. ASSICURAZIONE

La Fondazione ha stipulato una polizza assicurativa per la responsabilità civile atta a tutelare da eventuali eventi negativi di carattere economico/patrimoniale derivati da eventuali danni provocati agli ospiti o a soggetti terzi, imputabili alla sua responsabilità o a quella dei suoi dipendenti, operatori o collaboratori. La polizza prevede anche i danni involontariamente cagionati in conseguenza di un fatto accidentale e/o imputabile a negligenza, imprudenza o imperizia. La polizza non prevede franchigie opponibili ai terzi danneggiati.



Scheda n. 3

«PRESTAZIONI E SERVIZI OFFERTI AGLI OSPITI»

15. STRUTTURA RESIDENZIALE PROTETTA (R.S.A.)

Sorge su un'area di circa 8.500 metri quadrati e si compone di:

edificio residenziale, con una superficie di circa **3.000 mq**;

ampia area verde comprendente ***due giardini interni e un parco attrezzati per disabili.***

L'edificio residenziale, tutto a piano terra e privo di qualsiasi barriera architettonica, offre agli Ospiti:

tre nuclei abitativi: 29 camere doppie e 4 singole con annessi servizi igienici, 3 bagni attrezzati per disabili, locali di deposito e di servizio;

un'area soggiorno e attività occupazionali: un salone polifunzionale, due sale da pranzo, la cappella e alcuni spazi attrezzati;

un'area sanitaria: ambulatorio medico e infermieristico, farmacia, palestra attrezzata per la riabilitazione;

un'area servizi generali: locale per servizi all'Ospite, ufficio di Direzione, cucina con dispensa e locali accessori, lavanderia, stireria e guardaroba, spogliatoi, locali di deposito e di servizio.

16. SERVIZIO SOCIO ASSISTENZIALE E SANITARIO

È il servizio più rilevante, sia per l'entità del personale impiegato, sia per il volume delle attività svolte, sia infine per l'incidenza sulla **qualità della vita** nella struttura.

a) Finalità e competenze

Deve provvedere:

- ad assicurare una soddisfacente **qualità della vita** nella struttura;
- alla **salute degli Ospiti**, operando innanzi tutto con la ***prevenzione***, eventualmente con la ***cura*** e quando necessario con la ***riabilitazione***;
- al soddisfacimento dei loro **bisogni primari**.

È assicurato da:

- ***Direttore della Fondazione***, cui è affidata la gestione del personale, delle infrastrutture, delle dotazioni e delle attrezzature;
- ***Responsabile sanitario***, responsabile dell'assistenza medica, delle attività sanitarie e del controllo igienico sanitario della Casa di Riposo;
- ***Infermieri professionali***;
- ***Personale specializzato*** in terapia della riabilitazione ;
- ***Operatori*** socio sanitari (**OSS**) ed ***Ausiliari*** socio assistenziali (**ASA**).

b) Prestazioni

Per tutti gli Ospiti

È compilato un Fascicolo Utente FASAS che raccoglie tutte le informazioni utili alla cura e assistenza alla persona.

Il FASAS è diviso in cinque aree: sanitaria, infermieristica, fisioterapica, assistenziale e sociale.

Sono assicurati:

- l'assistenza personalizzata;
- la puntuale e corretta somministrazione delle terapie prescritte;
- l'assistenza medica ed infermieristica anche in alcune forme acute al fine di contenere, nei limiti del possibile, i ricoveri ospedalieri;
- la periodica esecuzione di esami ematochimici e strumentali;

- la sorveglianza giorno e notte da parte di personale qualificato;
- l'igiene della persona;
- l'aiuto nello svolgimento delle attività quotidiane;
- un'appropriata dieta alimentare;
- la pulizia ordinaria ed il governo degli spazi abitativi;
- i trasporti per esigenze sanitario-assistenziali.

Restano a carico dell'interessato le protesi non fornite gratuitamente dall'ATS. Può, inoltre, essere richiesta la collaborazione dei familiari per alcune incombenze di carattere pratico o burocratico.

Il Responsabile sanitario sostituisce a tutti gli effetti il medico di base.

L'Ente provvede, direttamente o tramite l'ATS, ad ogni prestazione ed a fornire:

- farmaci;
- prodotti per l'alimentazione enterale;
- presidi per l'incontinenza;
- presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni da decubito;
- ausili per la deambulazione ed il movimento.

c) Riabilitazione

Le **Terapiste della riabilitazione**, su indicazione del Responsabile sanitario, erogano, agli Ospiti che ne abbiano necessità, interventi riabilitativi individuali (kinesiterapia, massaggio, terapia fisica) e di gruppo (ginnastica di gruppo, stimolazione cognitiva, attività occupazionale), collaborando per queste ultime attività con il servizio di animazione.

Il Terapista della riabilitazione partecipa alla definizione ed alla verifica periodica del **«piano di assistenza individuale»** e, in particolare, collabora per definire le modalità di mobilitazione e di postura al letto adeguate alla situazione di ciascun Ospite.

Tutti i servizi vengono svolti nel rispetto delle procedure previste dalle normative Nazionali, Regionali .

17. SERVIZIO DI ANIMAZIONE E TERAPIA OCCUPAZIONALE

Svolge un ruolo fondamentale per la **conservazione delle capacità psico-fisiche** degli Ospiti e per il **mantenimento delle relazioni con la società** da cui provengono e, in particolare, con la comunità di Capriolo.

È assicurato da un **Animatore sociale** che, con l'indirizzo ed il coordinamento del **Direttore della Fondazione**, opera in stretta collaborazione con il rimanente personale, soprattutto OSS ed ASA, i Volontari della Casa di Riposo ed altri enti, associazioni e strutture presenti sul territorio.

Assicura, con pianificazione di massima annuale, un intenso ed appropriato programma di **attività collettive a carattere culturale e ricreativo**, interne ed esterne alla struttura, che coinvolgono gli Ospiti, i volontari, i loro parenti ed amici, la popolazione e altre organizzazioni e strutture.

Il servizio viene svolto nel rispetto delle procedure previste dalle normative Nazionali, Regionali.

18. ASSISTENZA RELIGIOSA

La Casa di Riposo rispetta la libertà di culto e provvede all'assistenza religiosa attraverso idonee convenzioni.

Per gli Ospiti di religione cattolica, l'assistenza è assicurata dai **Sacerdoti della Parrocchia San Giorgio di Capriolo**, con la collaborazione delle **Suore delle Poverelle**. In particolare,

questi Ospiti possono fruire di:

una Cappella interna, direttamente collegata con l'area residenziale, accessibile in qualunque ora del giorno;

presenza di una Suora che offre l'assistenza religiosa agli ospiti e segue le funzioni religiose che si svolgono in struttura;

presenza di un sacerdote e celebrazione della Santa Messa nei pomeriggi del mercoledì e del sabato, alle ore 16.30, e in occasione delle principali festività religiose;

celebrazione di eventuali altri riti religiosi, quando richiesti o previsti.

La Cappella e tutte le funzioni religiose sono aperte al pubblico.

19. SERVIZIO DI RISTORAZIONE

È svolto totalmente all'interno della struttura e provvede a:

approvvigionamento, conservazione e confezione degli alimenti: a cura di una **ditta convenzionata** cui sono affidati i locali e le attrezzature della Casa di Riposo;

distribuzione della prima colazione, dei due pasti principali e delle altre consumazioni previste nell'arco della giornata: a cura del **personale dell'Ente**, in particolare Infermieri professionali, OSS ed ASA.

Assicura il rigoroso rispetto delle prescrizioni igienico sanitarie e della normativa nazionale ed europea in merito alla conservazione ed alla manipolazione delle sostanze alimentari ed al controllo delle relative operazioni.

Le attività di competenza della ditta sono dirette da un Capo cuoco che opera nel rispetto della convenzione stipulata con il Consiglio di Amministrazione, per la qualità delle derrate e la composizione dei pasti;

delle prescrizioni del Responsabile sanitario, per l'aspetto dietetico.

Notizie dettagliate e raccomandazioni circa la composizione e la consumazione dei pasti sono riportate nel paragrafo dedicato all'alimentazione.

Il servizio di ristorazione viene svolto nel rispetto delle procedure previste dalle normative Nazionali, Regionali .

20. SERVIZI VARI

ufficio di Direzione, che si occupa delle attività amministrative connesse alla vita dell'Ente e che può offrire agli Ospiti, o ai loro familiari, supporto nell'espletamento di alcune pratiche burocratiche;

parrucchiere uomo/donna, per la normale cura dei capelli, mediamente ogni cinque/sei settimane gratuiti per gli ospiti accreditati;

podologia, mediamente ogni qualvolta se ne ravveda la necessità, il servizio è gratuito per gli ospiti accreditati;

pulizie straordinarie, affidate a una ditta esterna che, con idonee attrezzature, provvede alla periodica sanificazione delle superfici e degli arredi;

servizio lavanderia della biancheria piana, affidato ad una ditta esterna;

guardaroba interno alla struttura, che provvede al lavaggio «a umido», alla stiratura, alla riparazione ed alla restituzione degli indumenti personali;

manutenzione e gestione dell'infrastruttura e degli impianti tecnologici, affidato a ditte o artigiani specializzati nelle singole tipologie;

mantenimento delle aree verdi e manovalanza generica;

raccolta dei rifiuti, fornitura di acqua, elettricità e gas, allontanamento delle acque reflue, a cura del comune e delle ditte autorizzate.

Tutti i servizi vengono svolti nel rispetto delle procedure previste dalle normative Nazionali, Regionali .

Scheda n. 4

«CONDIZIONI ECONOMICHE»

21. RETTE

Per far fronte alle spese di gestione il Consiglio d'Amministrazione si avvale dei contributi della Regione Lombardia, delle rette di ricovero, dei proventi patrimoniali e delle donazioni di enti e privati.

È prevista **un'unica retta giornaliera** (distinta solo tra ospiti che occupano posti accreditati e ospiti che occupano posti solo autorizzati) non diversificata sulla base del livello di fragilità dell'Ospite (classe Sosia) al netto dei contributi regionali indicati al paragrafo n. 07.

Gli importi sono determinati dal Consiglio di Amministrazione e comunicati per iscritto, all'Ospite, al congiunto di riferimento, all'Amministratore di Sostegno ed alle Amministrazioni Comunali interessate, unitamente alle modalità per il pagamento.

Il prospetto aggiornato delle rette è annesso alla presente Carta dei Servizi, su foglio separato, ed è sempre disponibile presso la Direzione.

22. SERVIZI COMPRESI E SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA

Tutti i servizi e tutte le prestazioni sopra elencati, offerti agli Ospiti all'interno od all'esterno della struttura, ***sono compresi nella retta.***

Solo in occasione di attività esterne particolarmente onerose (gite, soggiorni, ecc.), il **Consiglio di Amministrazione** può ***deliberare*** la corresponsione di un **contributo** da parte degli Ospiti che desiderano partecipare.

23. PRESTAZIONI NON EROGATE DALLA CASA DI RIPOSO

Sono a totale carico dell'Ospite, o del congiunto di riferimento, sia l'organizzazione sia i costi dei seguenti servizi e prestazioni:

accompagnamento in occasione di visite per il riconoscimento dell'invalidità presso enti ospedalieri o altre strutture sanitarie;

cure odontoiatriche e protesiche;

lavaggio di indumenti personali presso lavanderie esterne;

tintura dei capelli, permanenti o altri trattamenti particolari di cura della persona.



Scheda n. 5**«VITA NELLA RESIDENZA»****24. ORARIO DI MASSIMA**

06.00 - 09.00	<i>Sveglia, igiene personale, mobilitazione</i>
08.00 - 09.00	<i>Prima colazione</i>
09.00 - 12.00	<i>Fisioterapia, mobilitazione, attività occupazionali e ricreative</i>
12.00 - 13.00	<i>Pranzo</i>
13.00 - 15.00	<i>Riposo</i>
15.00 - 18.00	<i>Merenda, fisioterapia, mobilitazione, attività occupazionali e ricreative</i>
18.00 - 19.00	<i>Pasto serale</i>
19.00 - 21.00	<i>Preparazione per il riposo notturno</i>

25. RISPETTO DEI DIRITTI E DELLA VITA PRIVATA

L'Ospite, o il congiunto di riferimento, o l'Amministratore di Sostegno, **hanno il diritto di essere informati** su esami diagnostici, terapie ed interventi prescritti dal medico e sulle prestazioni infermieristiche ricevute. Possono inoltre rifiutare il proprio consenso a qualsiasi intervento sanitario. In tal caso sono tenuti, a richiesta della Direzione, a rilasciare una dichiarazione liberatoria.

Nei casi, tuttavia, in cui sia necessario un intervento urgente la legge prevede che il medico debba agire nell'interesse del malato anche senza consenso.

Ai sensi e per gli effetti della Legge 31 dicembre 1996 n. 675, **ma innanzi tutto per il rispetto dovuto alle persone ed alla loro vita privata, gli Operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza su tutte le notizie riguardanti gli Ospiti.**

Tale riservatezza deve essere osservata anche da qualunque altra persona che, per parentela, attività di volontariato o altra causa, venga a conoscenza di notizie riguardanti gli Ospiti. Solo le persone delegate, ciascuna per la parte di sua stretta competenza, sono tenute a fornire le notizie richieste, esclusivamente ai singoli Ospiti o ai loro congiunti di riferimento.

S'invitano pertanto gli Ospiti o, se espressamente autorizzati, i familiari a **rivolgersi esclusivamente a queste persone delegate** e, in particolare, al Responsabile sanitario per le informazioni relative allo stato di salute.

26. PERSONALIZZAZIONE DEGLI SPAZI ABITATIVI

All'Ospite è consentito l'uso di arredi e suppellettili di proprietà, purché non compromettano la funzionalità, la sicurezza e la governabilità dei locali. **Tale uso deve, pertanto, essere concordato con il Direttore della Fondazione.**

Per motivi di sicurezza non è, comunque, possibile autorizzare la detenzione di apparecchi a gas o a corrente elettrica, ad eccezione di radio, registratori/riproduttori e televisori, corredati della certificazione di conformità.

27. INDUMENTI ED OGGETTI PERSONALI.

L'Istituzione fornisce la biancheria piana necessaria (lenzuola, federe, salviette, tovaglie, tovaglioli, ecc.), mentre gli indumenti sono interamente a carico degli Ospiti.

Presso la struttura è eseguito il lavaggio «a umido» di tutti gli indumenti. Coloro che lo desiderano possono, tuttavia, provvedervi autonomamente, previo accordi con il Direttore della Fondazione.

Si consiglia di **non lasciare mai oggetti di valore o somme di denaro nelle stanze**, nemmeno all'interno dei comodini e degli armadi.

28. L'ALIMENTAZIONE

a) Raccomandazioni

I pasti e le altre consumazioni offerte agli Ospiti nell'arco della giornata, **anche in base al «piano di assistenza individuale»**, sono più che sufficienti per soddisfare le loro esigenze alimentari. Si raccomanda, pertanto, di **non aggiungere cibi o bevande provenienti dall'esterno**, se non espressamente autorizzati dal Responsabile sanitario. **Tale raccomandazione ha valore di divieto per le persone che devono assumere un'alimentazione controllata.**

b) Composizione e consumazione dei pasti principali

I pasti sono normalmente serviti nelle sale da pranzo e consentono, agli Ospiti che non devono osservare particolari diete, un'ampia scelta.

La prima colazione comprende una bevanda calda (caffelatte, caffè, the, latte) e pane, biscotti o fette biscottate.

Il pranzo di mezzo giorno consente la scelta fra:

- tre primi, dei quali due asciutti ed una minestra;
- tre secondi, oltre ad un piatto di formaggi;
- tre contorni: di norma uno cotto, uno crudo e purea.

È completato con frutta, vino, acqua minerale, succo di frutta e caffè.

Il pasto serale è normalmente composto da una minestra in brodo (di carne o di verdura), un piatto di affettati e formaggi, un contorno cotto e uno crudo, frutta di stagione, vino, acqua minerale e succo di frutta.

La lista delle vivande è presentata il giorno precedente per la raccolta delle prenotazioni ed **assicura varietà nella composizione e irregolarità nelle ripetizioni, allo scopo di evitare la monotonia dei menù che periodicamente si ripropongono pressoché uguali.**

Nella preparazione della lista delle vivande:

- è assicurato il rispetto degli irrinunciabili principi di **igiene alimentare**;
- è osservato il criterio della **variazione stagionale**;
- è privilegiata, per quanto possibile, la **cucina locale** al fine di rispettare le consuetudini degli Ospiti.

Gli Ospiti, ed i loro parenti, sono comunque pregati di segnalare eventuali ulteriori necessità o gradimenti.

Nello schema seguente è indicato, **a solo titolo dimostrativo**, un esempio di **lista delle vivande** settimanale.

	Pranzo	Cena
<u>Lunedì</u>	Risotto e verdure - pasta al pomodoro - pastina in brodo Petto di pollo agli aromi - cotoletta alla milanese - carne macinata	Crema di legumi, Semolino Prosciutto cotto, emmenthal, crescenza
<u>Martedì</u>	Pasta ai formaggi - pasta in bianco - minestra in brodo Arrosto di vitello - scaloppe al burro - carne macinata	Minestra di verdura - semolino Uova sode, robiola, crescenza
<u>Mercoledì</u>	Pasta e fagioli - riso in bianco - minestrina Coniglio con polenta - gallina lessa - carne macinata	Riso con fegatini - semolino Tonno, crescenza, fontina

	Pranzo	Cena
<u>Giovedì</u>	Risotto all'ortolana - pasta in bianco - pastina in brodo Ossibuchi con piselli - fettina al vino - carne macinata	Minestra di verdura - semolino Prosciutto crudo, crescenza
<u>Venerdì</u>	Spaghetti alle vongole - pasta in bianco - pasta in brodo Sogliola dorata - uova al tegame - carne macinata	Minestra in brodo - semolino Gorgonzola, grana, robiola
<u>Sabato</u>	Tortellini panna e prosciutto - tortellini in bianco - pastina in brodo Bollito con lingua - scaloppe al burro - carne macinata	Minestrone di verdura - semolino Porchetta, mozzarella, fontina
<u>Domenica</u>	Lasagne - pasta in bianco - pastina in brodo Brasato con polenta - fettina ai ferri - carne macinata	Riso in brodo - semolino Taleggio, mozzarella

29. I VOLONTARI DELLA CASA DI RIPOSO

La presenza di un valido gruppo di **Volontari** offre un apprezzato contributo al miglioramento della qualità della vita nella struttura. Essi si alternano a fianco degli Operatori nell'assistenza diurna agli Ospiti, dedicandosi soprattutto a:

aiuto ai pasti;
attività di animazione, compagnia ed intrattenimento;
attività esterne.

Al Direttore della Fondazione ed all'Animatore è affidato il compito di coordinare la loro opera e di coinvolgerli nelle attività quotidiane.

La posizione di **Volontario della Casa di Riposo** è dimostrata, **anche ai fini assicurativi**, da specifica dichiarazione dell'interessato, approvata dal Consiglio di Amministrazione, e dall'iscrizione all'**Albo dei Volontari** tenuto dall'ufficio di Direzione.

30. PRESENZA DI FAMILIARI E CONOSCENTI

Anche la presenza di familiari e conoscenti contribuisce ad elevare la qualità della vita nella struttura. Essa è, pertanto, consentita **dalle 08.00 alle 20.00**, sia come semplice visita sia, soprattutto, come coinvolgimento a fianco di Operatori e Volontari nelle attività degli Ospiti. E' auspicabile che i visitatori non soggiornino negli orari e negli ambienti in cui viene effettuata l'assistenza agli ospiti e dove gli stessi riposino.

L'assistenza ad personam, soprattutto durante l'arco notturno (di massima dalle 20.00 alle 08.00), va preventivamente concordata con il Direttore della Fondazione ed il Responsabile sanitario. Le persone che vi partecipano non devono, comunque, svolgere alcuna operazione di competenza del personale.

In particolare, ai familiari e conoscenti è raccomandato di:

non rimanere nelle stanze quando il personale (sanitario, assistenziale o generico) **vi deve operare;**

quando gli ospiti riposano o dormono

non interferire nelle attività del personale medesimo;

non entrare nei locali di servizio (cucina, infermeria, depositi, bagni assistiti, ecc.), **e nelle stanze di altri Ospiti.**

La visita può essere autorizzata dal responsabile medico, previa appropriata valutazione rischi-benefici. È sempre consentito l'accesso presso il reparto di degenza quando il paziente si trova in condizioni terminali o critiche.

Le visite vengono svolte nel rispetto delle procedure previste dalle normative Nazionali, Regionali.

31. USCITE DALLA CASA DI RIPOSO

Al momento dell'uscita, l'Ospite o il familiare devono sottoscrivere, presso il Direttore della Fondazione o l'Infermiere, apposita dichiarazione.

32. VISITE ALL'INFRASTRUTTURA

Previo appuntamento da concordare con la Direzione è sempre possibile visitare la struttura.

33. FUMO

Per il rispetto degli altri e la tutela della salute di tutti, per l'osservanza della legge, per ragioni di sicurezza, **all'interno della R.S.A. è vietato fumare.**

34. RILASCIO DI DOCUMENTAZIONE

La Fondazione si è dotata di specifico Regolamento per il Diritto di accesso agli Atti amministrativi e sanitari. Il rispetto delle disposizioni in materia di accesso agli atti, fermi restando i principi stabiliti dal D. Lgs 193/03, sono regolamentati dagli articoli 22 e successivi della L. 241/90 e degli articoli 15 e successivi della L.R. 2/2012.

All'ufficio di Direzione può essere richiesto, dall'Ospite, dal congiunto di riferimento o dall'amministratore di sostegno, il rilascio di dichiarazioni amministrative e, in particolare, del documento attestante le parti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed a quelle non sanitarie, ai sensi della DGR n. 26316 del 21 marzo 1997.

La richiesta di certificazione o documentazione sanitaria, dovrà essere inviata per iscritto al Responsabile sanitario, tramite l'ufficio di Direzione e verrà rilasciata entro 5 giorni lavorativi senza addebito di alcun costo.

35. RICONOSCIMENTO DEL PERSONALE

Tutto il personale che, a qualsiasi titolo, opera nella struttura è dotato di un ***cartellino di riconoscimento*** con fotografia, nome, cognome e qualifica professionale.

Durante il servizio, il cartellino è portato sulla manica sinistra, in corrispondenza dell'attaccatura alla spalla, oppure all'altezza del taschino sinistro.



Scheda n. 6

«SUGGERIMENTI E NORME DI COMPORTAMENTO»

***Alcune limitazioni alla libertà di ognuno, ma soprattutto
il rispetto e la comprensione reciproci, sono necessari per garantire
A TUTTI LA PARI LIBERTÀ***

Le norme ed i suggerimenti già indicati nel testo, sono qui riassunti ed integrati con altri, ritenuti necessari per il migliore funzionamento della struttura, la più efficace erogazione dei servizi e la loro corretta fruizione.

► **PER GLI OSPITI**

- Per ciascun Ospite deve essere indicato, dall'Ospite medesimo o dai suoi parenti più stretti, **un congiunto di riferimento e/o l'amministratore di sostegno** che deve costituire il **naturale e prioritario interlocutore** dell'Amministrazione e della Direzione.
- ***Tutti i servizi e le prestazioni normalmente offerti all'interno ed all'esterno della struttura sono compresi nella retta.***
Ogni altro pagamento deve essere espressamente deliberato dal Consiglio d'Amministrazione.
- ***È bene che tutti i versamenti siano effettuati tramite Autorizzazione Permanente di Addebito in C/C (SDD)***
Per attivare l'addebito automatico in c/c è opportuno passare in segreteria per ritirare il modulo da consegnare alla propria Banca che dovrà essere restituito alla segreteria debitamente compilato
In via del tutto eccezionale, il versamento potrà essere eseguito nelle mani del Segretario, che ne rilascerà quietanza.
- ***Non è opportuno lasciare oggetti di valore o somme di denaro nelle stanze, nemmeno all'interno dei comodini e degli armadi.***
L'Amministrazione e la Direzione della Casa di Riposo non ne può rispondere.
- ***Nella Casa di Riposo non possono essere tenuti apparecchi personali alimentati a gas od a corrente elettrica.***
Fanno eccezione, previo accordo con il Direttore della Fondazione, le radio, i registratori e i televisori, purché provvisti di certificazione di conformità.
- Al momento dell'uscita dalla Casa di Riposo per assenze di qualsiasi durata, l'Ospite, o il familiare che lo accompagna, devono sottoscrivere apposita dichiarazione, presso il Direttore della Fondazione o l'Infermiere in turno.

► **PER VOLONTARI, PARENTI E CONOSCENTI**

- ***Sono invitati a segnalare tempestivamente eventuali necessità o gradimenti*** degli Ospiti e qualsiasi elemento utile a migliorare la qualità del servizio.
- ***Non possono entrare né intrattenersi nelle stanze quando il personale*** (sanitario, assistenziale o generico) ***vi deve operare.***
- ***Non possono entrare nei locali di servizio*** (cucina, infermeria, bagni assistiti, depositi, ecc.).
- ***Non devono interferire nelle attività del personale*** né svolgere alcuna operazione

di competenza del personale medesimo.

- ***Possono consumare i pasti con i propri parenti o conoscenti Ospiti.***
Le prenotazioni devono essere fatte presso la Direzione con 48 ore di anticipo.
- Sono invitati a ***non portare*** dall'esterno cibo o bevande, se non espressamente autorizzati dal personale sanitario, soprattutto per gli Ospiti che devono assumere un'alimentazione controllata.
- ***Devono concordare preventivamente, con il Direttore della Fondazione ed il Responsabile sanitario, l'eventuale assistenza privata all'Ospite.***
- ***Non possono rivolgere osservazioni direttamente al personale.***
Eventuali osservazioni, rilievi o reclami devono essere indirizzati esclusivamente alle persone che ricoprono gli ***incarichi di riferimento***, oppure compilare il modulo posto in corridoio e imbucato nella cassetta di raccolta adiacente.

► **PER TUTTI**

- ***Per il rispetto degli altri, per la tutela della salute di tutti, per l'osservanza della legge, per ragioni di sicurezza, all'interno della R.S.A. è vietato fumare.***
- ***Ogni notizia di carattere personale***, soprattutto relativa agli Ospiti ed in particolare al loro stato di salute, **non può essere divulgata, né all'interno né all'esterno della Casa di Riposo.**
- ***Le richieste di notizie*** sulle condizioni dell'Ospite possono essere rivolte solo al ***personale sanitario*** e solo dall'interessato o dal congiunto di riferimento o dall'Amministratore di sostegno.
- ***È necessario attenersi sempre alle direttive impartite dal Direttore della Fondazione e dal Responsabile sanitario*** e collaborare con il personale sanitario, assistenziale, tecnico e dirigenziale della struttura.
- ***È doveroso mantenere un comportamento sempre rispettoso del riposo diurno e notturno degli Ospiti.***
- Il volume di radio, registratori e televisori va tenuto basso per non recare disturbo al prossimo.
- ***Gli ambienti, le attrezzature e gli arredi devono essere rispettati e conservati in perfetta efficienza.***
Essi sono patrimonio della collettività e sono indispensabili per la funzionalità della struttura e per la qualità del servizio.
- ***Gli automezzi*** devono essere parcheggiati in modo da non intralciare la circolazione degli altri utenti della strada e da ***non ostacolare l'accesso di veicoli agli ingressi pedonali e carrai ed alle uscite di sicurezza.***



Scheda n. 7

«CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA»

(Allegata alla Deliberazione della Giunta della Regione Lombardia
n. VII/7435 del 14 dicembre 2001)

INTRODUZIONE

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro s'identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi. Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psicofisiche. Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente sia 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 ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

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

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitarie-assistenziali, altri servizi alla persona sia pubblici sia privati)
- agenzie di informazione e, più in generale, mass media;
- famiglie e formazioni sociali;

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

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

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

della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

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



LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DI DIRITTI E DI DOVERI.

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

<i>La persona anziana ha il diritto di</i>	<i>La società e le istituzioni hanno il dovere di</i>
<i>Sviluppare e conservare la propria individualità e libertà.</i>	<i>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.</i>
<i>Conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.</i>	<i>Rispettare credenze, opinioni e sentimenti degli anziani, anche quando dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.</i>
<i>Conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente.</i>	<i>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.</i>
<i>Conservare la libertà di scegliere dove vivere.</i>	<i>Rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.</i>
<i>Essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.</i>	<i>Accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.</i>
<i>Vivere con chi desidera.</i>	<i>Favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.</i>
<i>Avere una vita di relazione.</i>	<i>Evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.</i>

<i>La persona anziana ha il diritto di</i>	<i>La società e le istituzioni hanno il dovere di</i>
<i>Essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.</i>	<i>Fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.</i>
<i>Essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.</i>	<i>Contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.</i>
<i>Essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.</i>	<i>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.</i>

LA TUTELA DEI DIRITTI RICONOSCIUTI

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

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

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

Scheda n. 8**QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DI OSPITI E FAMILIARI» R.S.A. 2026**

N.B. Per ogni domanda, apporre la croce su un solo quadratino di risposta (è di volta in volta indicato dove è possibile dare più risposte).

Il questionario è compilato in data ____/____/____

dall'Ospite senza alcun aiuto	con l'aiuto di familiari o conoscenti	con l'aiuto di un operatore	da un familiare
☐	☐	☐	☐

NOTIZIE GENERALI RELATIVE ALL'OSPITE

Sesso: ☐ maschio ☐ femmina età anni ____

INGRESSO DELL'OSPITE**Accoglienza dell'ospite (solo per gli ingressi dell'anno in corso)**

	Sì	No	Non so
Quando l'Ospite è giunto nella struttura è stato accolto da personale qualificato?	☐	☐	☐
Al momento dell'inserimento è stato presentato agli altri Ospiti?	☐	☐	☐
Se ha risposto No, è stato presentato non appena possibile?	☐	☐	☐
Al momento dell'inserimento è stata/o informata/o sull'organizzazione della R.S.A.?	☐	☐	☐
Se ha risposto No, è stata/o informata/o successivamente? (Entro ____ giorni)	☐	☐	☐

VALUTAZIONE DEI SERVIZI**Come valuta il servizio medico?**

Ottimo	Buono	Discreto	Sufficiente	Insufficiente	Non saprei
☐	☐	☐	☐	☐	☐

Come valuta il servizio infermieristico?

Ottimo	Buono	Discreto	Sufficiente	Insufficiente	Non saprei
☐	☐	☐	☐	☐	☐

Come valuta il servizio fisioterapico?

Ottimo	Buono	Discreto	Sufficiente	Insufficiente	Non saprei
☐	☐	☐	☐	☐	☐

Come valuta il servizio assistenziale?

Ottimo	Buono	Discreto	Sufficiente	Insufficiente	Non saprei
☐	☐	☐	☐	☐	☐

Come valuta il servizio di animazione?

Ottimo	Buono	Discreto	Sufficiente	Insufficiente	Non saprei
☐	☐	☐	☐	☐	☐

Come valuta l'opera dei volontari?

Ottimo	Buono	Discreto	Sufficiente	Insufficiente	Non saprei
☐	☐	☐	☐	☐	☐

Come valuta l'assistenza religiosa?

Ottimo	Buono	Discreto	Sufficiente	Insufficiente	Non saprei
☐	☐	☐	☐	☐	☐

Come valuta il servizio di ristorazione?**Il vitto**

Ottimo	Buono	Discreto	Sufficiente	Insufficiente	Non saprei
☐	☐	☐	☐	☐	☐

La possibilità di scegliere il menu

Ottimo	Buono	Discreto	Sufficiente	Insufficiente	Non saprei
☐	☐	☐	☐	☐	☐

Come valuta il servizio di lavanderia e guardaroba?

Ottimo	Buono	Discreto	Sufficiente	Insufficiente	Non saprei
☐	☐	☐	☐	☐	☐

Come valuta il servizio di parrucchiere e podologo?

Ottimo	Buono	Discreto	Sufficiente	Insufficiente	Non saprei
☐	☐	☐	☐	☐	☐

Come valuta il personale per i seguenti aspetti?

	<i>Ottima</i>	<i>Buona</i>	<i>Discreto</i>	<i>Sufficiente</i>	<i>Insufficiente</i>	<i>Non saprei</i>
<i>Professionalità</i>	☐	☐	☐	☐	☐	☐
<i>Sollecitudine e cortesia</i>	☐	☐	☐	☐	☐	☐
<i>Disponibilità all'ascolto</i>	☐	☐	☐	☐	☐	☐
<i>Riservatezza</i>	☐	☐	☐	☐	☐	☐
<i>Rispetto della persona</i>	☐	☐	☐	☐	☐	☐



Come valuta gli aspetti residenziali?

<i>In particolare come valuta:</i>	<i>Ottimo</i>	<i>Buono</i>	<i>Discreto</i>	<i>Suff.</i>	<i>Insuff.</i>	<i>Pessimo</i>	<i>Non saprei</i>
<i>Le stanze da letto</i>	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
<i>Gli ambienti per la vita diurna</i>	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
<i>I giardini e gli altri spazi scoperti</i>	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
<i>La tranquillità ed il comfort</i>	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
<i>I servizi igienici</i>	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
<i>I mobili ed arredi</i>	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
<i>La pulizia dei locali</i>	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Come valuta nell'insieme l'ospitalità offerta?

<i>Ottimo</i>	<i>Buono</i>	<i>Discreto</i>	<i>Sufficiente</i>	<i>Insufficiente</i>	<i>Non saprei</i>
☐	☐	☐	☐	☐	☐

VALUTAZIONE COMPLESSIVA

Come valuta l'organizzazione della struttura nel suo insieme?

<i>Ottimo</i>	<i>Buono</i>	<i>Discreto</i>	<i>Sufficiente</i>	<i>Insufficiente</i>	<i>Non saprei</i>
☐	☐	☐	☐	☐	☐

Ritiene soddisfatte le aspettative che Lei aveva al momento dell'inserimento?

Si	Solo in parte	No	Non saprei
☐	☐	☐	☐

Quali sono gli aspetti maggiormente graditi? (sono possibili fino a tre risposte)

Organizzazione ed efficienza	Informazioni e comunicazione	Attenzione all'Ospite (*)	Riservatezza Privacy
☐	☐	☐	☐

Professionalità del personale	Qualità delle cure ricevute	Comfort alberghiero	Altro
☐	☐	☐	☐

(*) Disponibilità, Ascolto, Cortesia

Quali sono gli aspetti meno graditi? (sono possibili fino a tre risposte)

Organizzazione ed efficienza	Informazioni e comunicazione	Attenzione all'Ospite (*)	Riservatezza Privacy
☐	☐	☐	☐

Professionalità del personale	Qualità delle cure ricevute	Comfort alberghiero	Altro
☐	☐	☐	☐

(*) Disponibilità, Ascolto, Cortesia

Nel ringraziare per la cortese collaborazione, Le assicuriamo che il presente questionario rimarrà assolutamente anonimo.

La informiamo, inoltre, che i risultati dell'indagine saranno elaborati a cura dell'ufficio di Direzione e potranno essere messi a Sua disposizione.

La Direzione

Scheda n. 9**«SEGNALAZIONE DI LAMENTI O APPREZZAMENTI»**

- ☐ La/il sottoscritta/o _____, (ospite)
- ☐ Oppure La/il sottoscritta/o _____,
- ☐ in qualità di parente (grado di parentela) _____
- ☐ del/la Sig./a _____,

Ospite presso la Fondazione Onlus Casa di Riposo di Capriolo “Don G. Martinazzoli”, **desidera informare codesta**

Amministrazione**Direzione****► Di non essere soddisfatta/o del seguente servizio**

- Direzione
- Assistenza medica
- Assistenza infermieristica
- Assistenza alla persona
- Terapie riabilitative
- Ufficio amministrativo
- Servizio di ristorazione
- Lavanderia e guardaroba
- Pulizie
- Altro _____

► Di avere particolarmente apprezzato il seguente servizio

- Direzione
- Assistenza medica
- Assistenza infermieristica
- Assistenza alla persona
- Terapie riabilitative
- Ufficio amministrativo
- Servizio di ristorazione
- Lavanderia e guardaroba
- Pulizie
- Altro _____

Per i seguenti motivi: _____

Capriolo, _____

Firma

RETTE R.S.A. ANNO 2026

Il Consiglio di Amministrazione di questa Casa di Riposo ha deliberato gli importi delle rette per l'anno 2026 di seguito indicati **in Euro (€)**:

Posti Accreditati retta giornaliera Euro 61,00

Posti Autorizzati retta giornaliera Euro 90,00

L'importo mensile dovrà essere corrisposto anticipatamente mediante autorizzazione di addebito in c/c (SDD) presso la Banca di Credito Cooperativo del Basso Sebino, agenzia di Capriolo, sul c/c n. 7931 **IBAN: IT 92 T 08437 54220 0000 0000 7931** intestato a questa Fondazione.

La Casa di Riposo rimborserà la metà della retta, corrisposta all'inizio del mese, nel caso di dimissione o decesso dell'ospite della R.S.A. che avvengano entro il giorno 15 dello stesso mese; non effettuerà alcun rimborso se le dimissioni o i decessi avvengono dal sedicesimo giorno del mese in poi.

La Casa di Riposo richiederà il pagamento di metà retta qualora le dimissioni o il decesso avvengano all'inizio del mese, prima dell'avvenuto versamento dell'importo mensile. (Delibera del C. d'A. n.14/2004 del 29 novembre 2004)



Il Presidente del C. d'A.