

*Fondazione
"Opere Pie Riunite
Giovan Battista
Rubini"
Onlus*

*Romano di Lombardia
Bergamo*



CARTA DEI SERVIZI

INDICE

Presentazione della Carta dei Servizi	4
---------------------------------------	---

Capitolo I

LE FINALITA' DELLA FONDAZIONE "OPERE PIE RIUNITE G.B. RUBINI"

1.1	Storia del Centro Sociale Polivalente.....	5
1.2	Fini istituzionali	5
	<i>A. Gli alloggi</i>	5
	<i>B. Il Centro Diurno Anziani</i>	6
	<i>C. Teatro</i>	6
	<i>D. Il servizio self-service</i>	6
	<i>E. Ambulatorio geriatrico, attività riabilitativa e Centro Medico Polispecialistico</i>	7
	<i>F. La Residenza Sanitario Assistenziale</i>	7
1.3	Gli organismi istituzionali	7
	<i>Presidente</i>	7
	<i>Consiglio di Amministrazione</i>	7
	<i>Revisione dei conti</i>	8
1.4	Principi informatori	8
	<i>1. Qualità delle cure</i>	8
	<i>2. Qualità della vita</i>	8
	<i>3. Centralità della persona</i>	8
	<i>4. Uguaglianza e informazione</i>	9
	<i>5. Efficienza e responsabilità</i>	9
	<i>6. Sviluppo professionale</i>	9
	<i>7. Integrazione nella rete dei servizi socio sanitari del territorio</i>	9
	<i>8. Aperture alla comunità cittadina</i>	9
	<i>9. Valorizzazione del ruolo dei familiari</i>	9
	<i>10. Partecipazione e volontariato</i>	9
1.5	Orari di apertura degli uffici amministrativi e recapiti	10
1.6	Come si arriva alla struttura	11

Capitolo II

LE MODALITA' DI FUNZIONAMENTO DELLA R.S.A.

2.1	Tipologia delle prestazioni	12
2.2	La retta di degenza	12
2.3	Modalità di accesso	13
2.4	Modalità di accoglienza, presa in carico e dimissione dell'Ospite	14
	<i>Accoglienza in struttura</i>	14
	<i>Presa in carico</i>	15
	<i>Modalità di dimissione</i>	15
	<i>Trasferimenti interni e motivazioni</i>	15
	<i>Ricoveri ospedalieri</i>	15
2.5	Reparti e servizi	15

Capitolo III

AREA SANITARIA

3.1	Organigramma	17
3.2	Direzione Sanitaria	17
3.3	Servizio infermieristico	18
3.4	Assistenza sanitaria in reparto	18
3.5	Servizio di riabilitazione	19
3.6	Servizio farmaceutico.....	19
3.7	Informazione e consenso	19
3.8	Privacy.....	19

Capitolo IV

AREA SOCIALE

4.1	Servizio socio - educativo	20
4.2	Volontariato	20
4.3	Comitato degli Ospiti e dei Parenti	20
4.4	Segnalazioni lamentele e apprezzamenti.....	21
4.5	Codice Etico.....	21

Capitolo V

AREA ALBERGHIERA E DEI SERVIZI DI SUPPORTO

5.1	Servizio di ristorazione	22
5.2	Servizio pulizie.....	22
5.3	Servizio di guardaroba e lavanderia	22
5.4	Servizio di trasporto.....	22
5.5	Servizio parrucchiere	23

Capitolo VI

VITA NELLA RESIDENZA

6.1	Diario di vita quotidiana.....	24
6.2	Orario delle visite agli Ospiti	24
6.3	Presenza familiari	25
6.4	Personalizzazione delle camere	25
6.5	Il silenzio e la tranquillità.....	25
6.6	Assistenza religiosa.....	25
6.7	Diritti e doveri degli Ospiti.....	26

Capitolo VII

STANDARDS DI QUALITA'

7.1	Modalità lavorative.....	27
7.2	Formazione del personale.....	27
7.3	Sistemi informativi scritti.....	27
7.4	Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare (HACCP).....	28
7.5	Attuazione del D. Lgs. 81 del 2008.....	28
7.6	Sistema di valutazione e soddisfazione.....	28
7.7	Modalità di accesso alla documentazione sanitaria.....	28
ALLEGATO 1: Rette giornaliera di degenza.....		29
ALLEGATO 2: Scheda lamentele/prezzamenti.....		30
ALLEGATO 3: Carta dei diritti della persona anziana.....		31
	<i>Introduzione</i>	31
	<i>La persona anziana al centro dei diritti e dei doveri</i>	32
ALLEGATO 4: Menu Tipo.....		34
ALLEGATO 5: Rilevazione del Grado di Soddisfazione.....		42

Presentazione della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento di relazione e di trasparenza a tutela dei diritti dei cittadini nell'ambito dei servizi pubblici, è il principale requisito organizzativo per il miglioramento della qualità delle R.S.A. (Residenze Sanitarie Assistenziali), previsto dalle DGR della Regione Lombardia n. 7435/01 e n. 3540/12.

La Fondazione "Opere Pie Riunite Giovan Battista Rubini" ha redatto questo documento in base ai principi della propria Carta Costituzionale, seguendo i contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 21 dicembre 1995 con il quale è stato approvato lo schema generale della "Carta dei Servizi Pubblici nel settore previdenziale ed assistenziale".

Le indicazioni di ulteriori forme di garanzia, che tale strumento deve contenere sono previste dalla legge quadro 8 novembre 2000, n. 328, per "la realizzazione del sistema integrato di interventi e di servizi sociali" (art. 13).

Attraverso la Carta dei Servizi la Fondazione "Opere Pie Riunite Giovan Battista Rubini" intende stabilire un rapporto di dialogo e di collaborazione sempre più stretto con l'Ospite e con i Familiari, al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti, rendendoli non solo più efficienti, ma soprattutto più rispondenti alle esigenze di coloro che ne usufruiscono.

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi:

- **Eguaglianza dei diritti di tutti i cittadini**, tale principio è enunciato dall'art. 3 della nostra Costituzione che lo pone come uno dei fondamenti del nostro ordinamento.

All'interno dell'Ente, quindi si ha un'eguale considerazione di ciascun Ospite, il che non significa una uniformità di interventi, ma altresì che per ogni Ospite venga realizzato un piano di assistenza personalizzato degli interventi.

- **Imparzialità**, cioè che ogni persona che presta servizio all'interno dell'Ente ha il dovere di essere obiettivo ed imparziale.
- **Continuità delle prestazioni erogate.**
- **Diritto di scelta** nell'ambito dei servizi e delle attività proposte.
- **Partecipazione attiva** dell'Ospite all'attività dell'Ente, collaborazione con i familiari per il miglioramento dei servizi garantendo l'accesso alle informazioni che riguardano il cittadino/Ospite.
- **Efficacia ed efficienza** per garantire la promozione della salute e del benessere degli utenti, evitando sprechi di risorse economiche dei fondi pubblici e dei singoli cittadini.

Capitolo I

LE FINALITA' DELLA FONDAZIONE "OPERE PIE RIUNITE G.B. RUBINI"

1.1 Storia del Centro Sociale Polivalente

La Fondazione denominata "Opere Pie Riunite Giovan Battista Rubini" - ONLUS, avente sede legale in via Comelli Rubini 2 e sede amministrativa in via Comelli Rubini 9 a Romano di Lombardia (BG) - 24058, trae origine nel 1989 dalla fusione dei tre Enti: "O.P. G.B. Rubini - Casa del Fanciullo", "Ginnasio G.B. Rubini" e "Casa di Ricovero Musicale G.B. Rubini", voluti dal tenore romano Giovan Battista Rubini.

Con decreto n. 16820 del Presidente della Regione Lombardia è divenuta IPAB in data 6.9.1989. Con D.G.R. n° VII/15769 del 23.12.2003 è avvenuta la trasformazione dell'IPAB in Fondazione senza scopo di lucro.

1.2 Fini istituzionali

I fini istituzionali della Fondazione sono indicati nell'art. 1 del Regolamento, che così recita: "La Fondazione 'Opere Pie Riunite Giovan Battista Rubini', ha come finalità la realizzazione di interventi assistenziali diversificati destinati, tra gli altri, a persone anziane in difficoltà o in condizioni di particolare bisogno...". Per tale fine sono stati attivati i seguenti servizi:

- A gli alloggi;
- B il Centro Diurno;
- C il Teatro;
- D il servizio self-service;
- E lo studio infermieristico;
- F la Residenza Sanitaria Assistenziale.

Rilevante è anche la presenza nel proprio patrimonio di:

1. Palazzo Rubini, al cui interno è allestito un museo in memoria del tenore Rubini;
2. Immobile denominato Gasparina di Sopra il quale è stato ceduto in comodato per una comunità di recupero per tossicodipendenti.

A. Gli alloggi

La Fondazione "Opere Pie Riunite G.B. Rubini" ha delle proprietà che sono adibite sia ad alloggi sia a locali commerciali. Alcuni di questi alloggi si trovano all'interno della struttura, mentre gli altri si trovano:

- Via San Giorgio: 6 alloggi e 6 autorimesse;

- Via Mazzini ang. Vicolo Manara: 2 alloggi e 2 autorimesse;
- Residence il Laghetto: 8 alloggi e 8 autorimesse;
- Via G.B. Rubini: 3 locali commerciali.

B. Il Centro Diurno Anziani

La Fondazione "Opere Pie Riunite G.B. Rubini" di Romano di Lombardia ha destinato alcuni locali del Centro Sociale Polivalente all'attivazione di un Centro Diurno Anziani. In particolare il Centro Diurno è composto dai seguenti spazi:

- 1 - sala bar;
- 2 - sala biblioteca e ufficio dell'Associazione;
- 3 - sala per attività occupazionali, dove si tiene anche la Scuola della Parola organizzata dall'Ass. Italiana Laringectomizzati AILAR Onlus;
- 4 - cortili interni;
- 5 - campo da bocce attivo nel periodo estivo con tornei.

Il Centro Diurno è gestito dall'Associazione Anziani e Pensionati che si occupa anche delle seguenti attività:

- organizzazione delle attività culturali e ricreative per la popolazione anziana e per gli Ospiti della RSA, quest'ultime coadiuvate dall'educatrice della Fondazione,
- manutenzione ordinaria del giardino della Fondazione.

Il Centro Diurno contribuisce allo svolgimento di attività di animazione ed occupazione del tempo libero.

C. Teatro

All'interno del Centro Sociale Polivalente (C.S.P.), si trova una Sala Teatro utilizzata per convegni, riunioni, incontri e rappresentazioni teatrali.

D. Il servizio self-service

La Fondazione "Opere Pie Riunite G.B. Rubini" ha stipulato un contratto d'appalto con una ditta fornitrice di pasti. Il ristorante self-service si trova all'interno della struttura, è aperto a tutta la popolazione e fornisce pasti a prezzi contenuti, dal lunedì al venerdì dalle ore 11.45 alle ore 14.30.

Con la medesima ditta è attivo il servizio di distribuzione pasti a domicilio alle persone residenti nel Comune di Romano di Lombardia, effettuato con i mezzi e distribuito dal personale volontario della Fondazione. Il servizio è regolamentato da un protocollo d'intesa siglato dalla Fondazione e dal Comune.

E. Ambulatorio geriatrico, attività riabilitativa e Centro Medico Polispecialistico

All'interno del Centro Sociale Polivalente (C.S.P.), si trova uno centro medico Polispecialistico gestito dalla società KlassMedica srl.

L'attività di riabilitazione viene svolta presso la palestra situata all'interno della Fondazione dai fisioterapisti, che lavorano sia per l'RSA che per gli esterni.

E' a disposizione per gli utenti esterni il medico geriatra che riceve su appuntamento.

F. La Residenza Sanitario Assistenziale

Vedasi capitolo II e successivi.

1.3 Gli organismi istituzionali

Sono organi dell'Istituzione:

- a) Il Presidente
- b) Il Consiglio di Amministrazione
- c) Il Revisore contabile

Presidente

1. Il Presidente è nominato al suo interno dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione, con voto favorevole della metà più uno dei suoi componenti e dura in carica un quinquennio.
2. Il Vice Presidente viene eletto, con separata votazione, con le stesse modalità previste per la nomina del Presidente.
3. Il Presidente e il Vice Presidente possono essere revocati dall'incarico. Sia le modalità con cui proporre la revoca sia le modalità con cui votare la proposta di revoca sono le stesse della elezione a Presidente e a Vice Presidente.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione ha la rappresentanza legale della Fondazione di fronte a terzi ed in giudizio.

Consiglio di Amministrazione

1. Il Consiglio di Amministrazione formato da 9 membri compreso il Presidente è così composto:
 - n. 7 membri nominati dal Sindaco del Comune di Romano di Lombardia, sede della Fondazione;
 - n. 1 membro di diritto: il prevosto della originaria Parrocchia di S. Maria Assunta e S. Giacomo Maggiore in Romano di Lombardia;
 - n. 1 membro di diritto: il parroco della nuova parrocchia di S. Pietro ai Cappuccini.
2. I Componenti del Consiglio di Amministrazione durano in carica cinque anni a decorrere dalla data di insediamento dell'organo.

3. Il Consiglio di Amministrazione si insedia su convocazione del Presidente uscente. I membri designati possono essere confermati senza interruzione più di una volta.
4. La prima riunione del nuovo Consiglio di Amministrazione sarà presieduta dal Consigliere più anziano di età.
5. Nel caso che la carica di Prevosto/Parroco rimanga vacante, il diritto ad esercitare le funzioni di membro del Consiglio di Amministrazione, passerà al sacerdote che subentra in tale carica durante la vacanza.

Revisione dei conti

Il controllo sulla gestione economico-finanziaria della Fondazione è esercitato da un Revisore dei conti, fatti salvi gli ulteriori controlli previsti dalla legge sulle persone giuridiche private.

Il Revisore è nominato dal Sindaco pro-tempore del Comune di Romano di Lombardia, dura in carica cinque anni e può essere riconfermato, deve essere iscritto nel Registro dei Revisori Contabili.

Il Revisore può intervenire alle sedute del Consiglio di Amministrazione e può espletare tutti gli accertamenti e le indagini necessarie ed opportune ai fini dell'esercizio del controllo.

Di ogni rilievo effettuato viene riferito allo stesso Consiglio.

Sono osservate, per quanto applicabili, le norme di cui agli art. 2403 e segg. del Codice Civile.

Al Revisore è corrisposto un compenso fissato dal Consiglio nei limiti della tariffa professionale e di quanto previsto dall'ultimo comma dell'art. 10 dello Statuto.

1.4 Principi informativi

La Fondazione nell'erogazione dei servizi all'utenza si ispira ai seguenti principi e valori:

1. Qualità delle cure

Prestare la massima attenzione alla qualità delle cure sviluppando un modello di assistenza interdisciplinare a forte caratterizzazione geriatrica e riabilitativa.

2. Qualità della vita

Offrire un ambiente di vita gradevole, confortevole e fruibile da persone con autonomia e autosufficienza ridotte, animando le giornate attraverso sollecitazioni di carattere ricreativo, culturale e sociale.

3. Centralità della persona

Garantire, nell'erogazione delle prestazioni assistenziali, sanitarie, alberghiere e amministrative, la libertà e la dignità personale, il rispetto delle convinzioni religiose e opinioni politiche, il diritto di partecipazione alla vita comunitaria della Fondazione.

4. Uguaglianza e informazione

Garantire al cittadino uguali opportunità di accesso.

5. Efficienza e responsabilità

Ridurre gli sprechi e le inefficienze organizzative e gestionali in funzione dei risultati attesi e di quelli effettivamente conseguiti.

6. Sviluppo professionale

Promuovere, ad ogni livello funzionale, opportunità di qualificazione e di sviluppo professionale, assicurare una soddisfacente qualità di vita lavorativa e garantire ambienti di lavoro salutarì e sicuri.

7. Integrazione nella rete dei servizi socio sanitari del territorio

Ricerca e sviluppare forme di collaborazione con i servizi socio sanitari territoriali, attraverso la ricerca di risposte integrate e coordinate ai bisogni della persona anziana.

8. Aperture alla comunità cittadina

Facilitare l'accesso alla struttura dei cittadini di tutte le età offrendo occasioni di incontro e di scambio di esperienze con gli Ospiti.

9. Valorizzazione del ruolo dei familiari

Stimolare la partecipazione dei familiari alla vita della Fondazione informandoli con regolarità sulle attività sociali, educative e culturali organizzate al suo interno.

10. Partecipazione e volontariato

Valorizzare e sostenere le associazioni di volontariato, coinvolgendole al raggiungimento dei fini istituzionali.

1.5 Orari di apertura degli uffici amministrativi e recapiti

martedì, giovedì	10.00 – 12.00
Mercoledì, venerdì	14.30 - 16.30

Il personale amministrativo è disponibile su appuntamento anche fuori orario, previo accordo chiamando il numero 0363 910810.

Il Direttore riceve su appuntamento.

Recapiti

TELEFONO		0363 910810 - 0363 991014
FAX		0363 911722
E-MAIL		segreteria@fondazionerubini.it info@fondazionerubini.it fondazione@fondazionerubini.it
PEC		fondazionerubini@pec.it
SITO INTERNET		www.fondazionerubini.it

Capitolo II

LE MODALITA' DI FUNZIONAMENTO DELLA R.S.A.

2.1 Tipologia delle prestazioni

La Casa di Riposo, definita come RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale), è abilitata, secondo la normativa statale e regionale vigente, ad accogliere temporaneamente o a tempo indeterminato la seguente tipologia di Ospiti:

- Anziani in condizioni di gravi deficit tali da non consentire il compimento delle attività elementari della vita quotidiana;
- Anziani in condizioni di compiere con aiuto le proprie funzioni primarie.

La struttura non è abilitata ad accogliere Ospiti affetti da M. di Alzheimer.

Consta di 45 posti accreditati dalla Regione Lombardia, di cui 43 a contratto e 2 solo accreditati, così suddivisi: 43 posti per Ospiti definitivi e 2 posti per ricovero temporaneo. Tutti gli Ospiti sono classificati secondo le fasce di fragilità (scheda Sosia).

I ricoveri temporanei sono un servizio rivolto alle famiglie, che assistono a domicilio una persona anziana totalmente o parzialmente autosufficiente, nell'ottica di offrire al familiare impegnato nelle cure una pausa di riposo o di permettere alla famiglia di fronteggiare un bisogno temporaneo (ricovero ospedaliero della persona che assiste l'anziano, trasloco, matrimonio di un figlio, ecc.). Per maggiori informazioni e per la presentazione della domanda è necessario rivolgersi ai Servizi Sociali del proprio Comune.

2.2 La retta di degenza

La retta di degenza è stabilita dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione e viene aggiornata ogni anno a gennaio in base al dato ISTAT. Si distingue tra posti letto accreditati a contratto e accreditati. Per i posti letto accreditati a contratto la retta comprende le seguenti prestazioni:

- a) assistenza medica generica e specialistica geriatrica;
- b) assistenza infermieristica quotidiana;
- c) assistenza alla persona diurna e notturna con personale socio-sanitario qualificato (OSS/ASA)
- d) fornitura e somministrazione di farmaci;
- e) fornitura di presidi per l'incontinenza;
- f) prestazioni di fisioterapia/massofisioterapia;
- g) percorso educativo e di animazione, con momenti ludici e socializzanti;
- h) fornitura di pasti principali, colazioni e merende, con eventuale dieta personalizzata secondo prescrizione medica;
- i) lavanderia e stireria degli indumenti personali;

j) eventuale custodia dei beni personali dell'ospite.

Nel caso di posti letto accreditati, come previsto dalla D.g.r. n. 12618/2003, si precisa che l'Ospite manterrà il proprio medico di base. Pertanto farmaci, presidi e ricette per visite specialistiche e ogni tipo d'esame dovranno essere prescritti dal suddetto medico. Sarà cura della persona di riferimento farli pervenire in RSA.

E' inoltre fornito il servizio parrucchiera, manicure e pedicure e il trasporto per visite specialistiche, esami diagnostici o interventi presso strutture diverse a titolo gratuito in quanto effettuato dai Volontari della Fondazione. Sono escluse dalla retta le visite specialistiche, il trasporto in ambulanza, l'assistenza durante i ricoveri ospedalieri, le pratiche burocratiche, la fornitura del vestiario e della biancheria personale. Per l'accompagnamento e l'assistenza dell'Ospite a visite specialistiche, tuttavia, è possibile che la struttura provveda, in caso di assenza del parente, ad un costo per rimborso spese di € 50,00.

L'impegno del pagamento della retta viene assunto dal richiedente o dai familiari o dal tutore o dal Comune di residenza secondo quanto è previsto dalla legge.

La retta dovrà essere versata anticipatamente secondo le modalità che saranno indicate dall'amministrazione, entro i primi 10 giorni del mese.

L'importo della retta giornaliera è indicata nell'**Allegato 1**.

A garanzia dell'adempimento, dovrà essere versata con bonifico bancario, unitamente alla prima mensilità, una somma a titolo di cauzione di importo pari ad una mensilità intera. Il deposito cauzionale è di tipo infruttifero. E' stato scelto il bonifico come deposito cauzionale in quanto il libretto risulta oneroso all'Ospite.

Annualmente, entro i termini di presentazione della dichiarazione dei redditi, viene fornito agli Ospiti, o ai loro parenti, un'attestazione relativa ai componenti della retta, utile ai fini della detrazione della spesa sanitaria.

2.3 Modalità di accesso

La procedura vigente di ammissione della domanda di ricovero si articola nel seguente modo:

- presentazione della domanda, da parte dell'interessato o di un familiare o del tutore nei casi di incapacità previsti dalla legge, presso l'ufficio amministrativo, redatta su apposito modulo regionale. L'accesso al ricovero è riservato nell'ordine:
 - ai residenti nel Comune di Romano di Lombardia;
 - ai residenti nel Comune di Romano di Lombardia ricoverati presso altre strutture;
 - ai residenti negli altri Comuni della provincia di Bergamo;
 - altri.

- La domanda ha validità di un anno dalla data di presentazione, trascorso il quale sarà premura del Richiedente passare dagli uffici amministrativi per la riconferma della domanda.
- La domanda viene esaminata e valutata sotto l'aspetto socio sanitario dal Direttore Sanitario della R.S.A. Se la valutazione geriatrica dell'Ospite corrisponde alle caratteristiche dell'utenza per la quale la nostra R.S.A. è autorizzata, si procede all'inserimento della domanda nella graduatoria interna.
- All'atto della disponibilità di un posto presso la struttura, il familiare di riferimento indicato nella domanda viene contattato. Può tuttavia rifiutare temporaneamente il ricovero, rimanendo nella medesima posizione della graduatoria, fino a 2 volte. Al terzo rifiuto la domanda verrà spostata alla fine della lista d'attesa di competenza
- Su richiesta di potenziali Ospiti o loro parenti è possibile effettuare una visita guidata negli ambienti di vita della Residenza Sanitario Assistenziale con l'educatrice professionale della struttura.
- Qualora intervenissero variazioni nella situazione del Richiedente, queste dovranno essere tempestivamente comunicate agli uffici amministrativi.

2.4 Modalità di accoglienza, presa in carico e dimissione dell'Ospite

Accoglienza in struttura

La figura responsabile dell'accoglienza è l'infermiera professionale presente nel reparto e l'educatrice professionale, le quali mostrano la stanza di degenza, gli altri Ospiti con cui condividerà la stanza, il tavolo del refettorio e i vari ambienti della struttura.

L'accoglienza viene effettuata dal lunedì al venerdì preferibilmente al mattino, orario in cui è garantita la presenza del medico di reparto.

Il personale amministrativo presenta ai familiari la modulistica da compilare e i documenti necessari per il ricovero. Viene inoltre sottoscritto con il parente di riferimento dell'Ospite un contratto di assistenza socio-sanitaria che disciplina i rapporti tra l'Ospite, i Parenti e la R.S.A. Allo stipulante verrà richiesto, solo per i ricoveri definitivi, un deposito cauzionale fruttifero pari a una mensilità intera.

L'educatore professionale presenta le attività svolte in struttura, i momenti di animazione e chiede alla famiglia la collaborazione per facilitare l'inserimento e la partecipazione dell'Ospite alle attività programmate.

Nei giorni successivi gli operatori raccoglieranno i dati relativi al nuovo Ospite e le informazioni per l'elaborazione del P.A.I. Il medico di reparto provvederà alla compilazione della cartella clinica, imposterà le attività infermieristiche, fisiatriche e assistenziali, eseguirà l'esame obiettivo e richiederà gli esami di routine.

Presa in carico

Con l'aiuto del personale amministrativo il Direttore Sanitario compilerà la scheda SOSIA.

Inoltre sulla base dell'osservazione condotta dalle figure professionali nei primi giorni di ricovero, l'équipe formula un piano di intervento personalizzato multidisciplinare, finalizzato al raggiungimento di precisi obiettivi e vengono stabiliti i tempi di verifica periodica con la compilazione del PAI (Piano Assistenziale Individuale).

Il PAI sarà comunicato alla famiglia che verrà coinvolta all'interno del progetto.

Modalità di dimissione

Le dimissioni sono previste nei seguenti casi:

- per decesso dell'Ospite. I familiari verranno avvertiti tempestivamente in caso di decesso del loro congiunto;
- per comportamenti incompatibili con la vita comunitaria, legati a patologie che possono verificarsi dopo il ricovero in struttura e per le quali essa non sia in grado di offrire l'ospitalità adatta;
- per sopravvenuto miglioramento psico-fisico tale da rendere inappropriata la permanenza dell'Ospite presso la R.S.A.

Trasferimenti interni e motivazioni

La Direzione Sanitaria ha la facoltà di trasferire l'Ospite in una sistemazione diversa da quella assegnata all'atto dell'ingresso, quando ciò sia richiesto dalle esigenze della vita comunitaria o dalle mutate condizioni psicofisiche dell'Ospite e previa informazione all'Ospite e ai suoi familiari.

Ricoveri ospedalieri

Il ricovero ospedaliero viene stabilito dal medico di reparto che compila la relativa richiesta. L'infermiere professionale compila una scheda di accesso ospedaliero, che allega alla richiesta di ricovero insieme alla fotocopia della tessera sanitaria. Il Direttore Sanitario, o un medico delegato, provvede nei giorni seguenti a contattare l'Ospedale per avere informazioni sulle condizioni dell'Ospite ricoverato. Naturalmente i familiari vengono avvertiti tempestivamente dal Direttore Sanitario e in assenza di quest'ultimo dal personale di reparto al momento in servizio.

2.5 Reparti e servizi

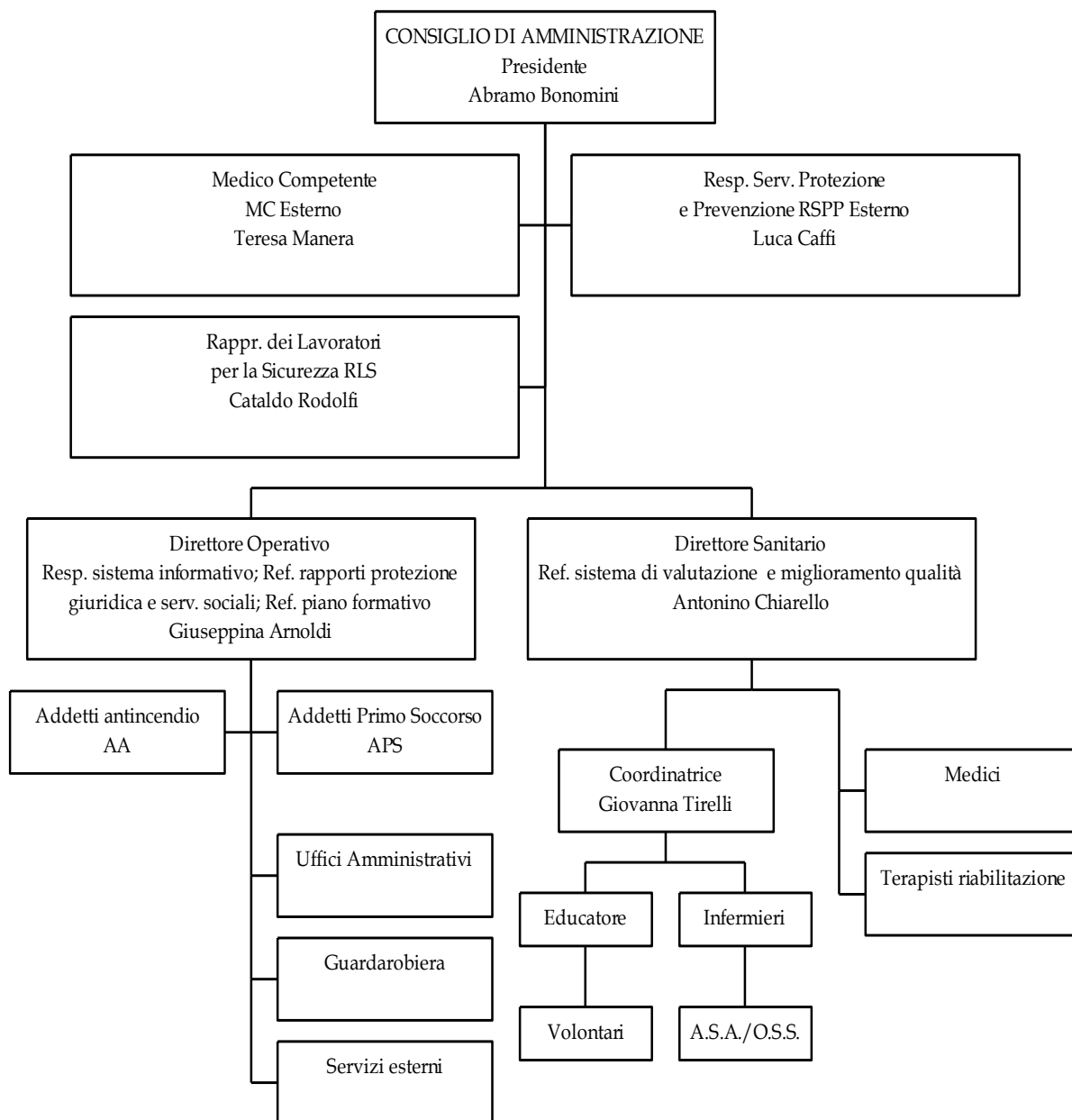
L'obiettivo principale dell'assistenza geriatrica offerta dalla RSA consiste nel garantire il mantenimento del miglior livello di qualità di vita possibile, promuovendo l'autonomia della persona anziana e riducendo e contrastando il più a lungo i processi invalidanti.

Indi sono garantiti: assistenza medica, farmacologica ed infermieristica; servizi di terapia fisica e riabilitativa; attività di animazione, cura del contesto relazionale della persona.

Capitolo III

AREA SANITARIA

3.1 Organigramma



3.2 Direzione Sanitaria

Il Direttore Sanitario dirige la struttura sotto il profilo igienico sanitario e assicura, anche attraverso la collaborazione del personale sanitario, il perseguimento di una assistenza medico sanitaria ad elevati standard qualitativi (previsti dalla normativa vigente).

Definisce le linee programmatiche di organizzazione dei servizi sanitari per il raggiungimento degli obiettivi indicati dal Consiglio di Amministrazione. Inoltre è responsabile della tenuta del fascicolo sanitario dell'Ospite, in quanto pubblico ufficiale.

3.3 Servizio infermieristico

Il servizio infermieristico e tecnico sanitario è l'insieme di tutti i ruoli infermieristici, ausiliari, tecnici della riabilitazione che concorrono a fornire prestazioni assistenziali nell'ambito dell'area sanitaria.

Il servizio collabora, sulla base di principi e valori condivisi, con la Direzione e i dirigenti di altri servizi per assicurare un'assistenza di qualità elevata, mediante l'adozione di strumenti adeguati, coniugando in modo positivo l'utilizzo di fattori produttivi con il concetto di assistenza globale della persona.

Personale infermieristico:

- Coordinatore di reparto;
- Infermieri professionali;

Personale di riabilitazione:

- Terapisti della riabilitazione;

Personale ausiliario:

- Operatori Socio Sanitari
- Ausiliari Socio Assistenziali;

3.4 Assistenza sanitaria in reparto

La responsabilità dell'organizzazione delle attività sanitarie preventive, curative e riabilitative in reparto appartiene al Direttore Sanitario che si avvale della collaborazione del coordinatore di reparto, delle infermiere professionali, dei terapisti della riabilitazione e dal personale ausiliario.

La Fondazione garantisce un'assistenza sanitaria-assistenziale continuativa nell'arco delle ventiquattro ore e una reperibilità medica.

Le competenze assegnate ai componenti dell'équipe sanitarie di reparto sono le seguenti:

- Medico: responsabile della diagnosi, della cura e degli interventi riabilitativi all'interno di ogni unità operativa.
- Medico specialista: la struttura si avvale in via continuativa e con cadenza giornaliera, presso la struttura, di un medico specialista in geriatria.
- Medico reperibile per le ore notturne.
- Coordinatore di reparto: responsabile della gestione del personale di reparto, della gestione dei farmaci e dei documenti sanitari e di reparto. Controlla

la regolare esecuzione dei contratti di appalto riguardanti la pulizia e la ristorazione.

- Infermiere professionale: fornisce prestazioni di assistenza diretta e indiretta durante l'arco della giornata e fino alle 21.00.
- Operatore socio sanitario e ausiliario socio assistenziale: aiuta l'Ospite a soddisfare tutti i bisogni primari (alimentazione, idratazione, mobilizzazione, igiene, ecc.). Forniscono prestazioni di assistenza diretta all'Ospite nell'arco delle ventiquattro ore.

Tutti gli operatori della Fondazione sono riconoscibili mediante un apposito cartellino.

3.5 Servizio di riabilitazione

L'attività di riabilitazione viene svolta presso la palestra situata all'interno della Fondazione dai fisioterapisti in collaborazione con il medico di reparto. Tale attività ha come fine il recupero (ove possibile) ed il mantenimento del maggior grado di autonomia per ciascun Ospite.

Il servizio è aperto anche agli utenti esterni.

3.6 Servizio farmaceutico

La gestione della farmacia è affidata al Direttore Sanitario in collaborazione con gli infermieri professionali. I medicinali sono tenuti in un locale idoneo, al quale ha accesso il personale autorizzato (Direttore Sanitario, infermiere professionale).

3.7 Informazione e consenso

L'Ospite ha diritto ad essere informato sulle terapie, gli interventi prescritti dai medici e le prestazioni infermieristiche. Può inoltre rifiutare il proprio consenso ad un qualsiasi intervento sanitario. In tal caso è tenuto, su richiesta del medico, a rilasciare a quest'ultimo una dichiarazione di non consenso.

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

Eventuali negligenze di qualsiasi operatore sanitario, che presta la propria opera all'interno della Fondazione, potranno essere comunque considerate come fonti di responsabilità personali.

3.8 Privacy

Ai sensi e per gli effetti del D. Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute degli Ospiti, fornendole solo a loro personalmente e in caso di consenso, ai loro familiari, ad altre persone da loro designate o all'autorità giudiziaria che ne faccia richiesta.

Capitolo IV

AREA SOCIALE

4.1 Servizio Socio educativo

All'area socio educativa fanno capo tutte le problematiche connesse con la vita di relazione istituzionale, il mantenimento dei legami familiari, l'animazione sociale, l'organizzazione del volontariato, la tutela dei diritti degli Ospiti, lo sviluppo delle relazioni con la comunità cittadina.

L'educatore professionale è a disposizione degli Ospiti per aiutarli ad affrontare i problemi che possono incontrare nel corso della vita quotidiana: mantenimento dei rapporti con i familiari, composizione di controversie con gli altri Ospiti o con il personale, isolamento sociale.

Agli Ospiti che mancano di un sostegno familiare, l'educatore professionale può offrire un supporto sostitutivo con la collaborazione dei volontari che operano nella struttura.

L'educatore professionale cura anche le attività ricreative ed occupazionali degli Ospiti, studia le attività di animazione più consone alle loro esigenze.

La vita quotidiana dell'Ospite è scandita, secondo programmi stagionali, dalle seguenti attività: ginnastica di gruppo, lettura del giornale, terapia occupazionale, concerti, gite, spettacoli di teatro, feste a tema, pranzi a tema, feste di compleanno mensili, tombole, passeggiate, ecc.

Il ruolo dell'educatore professionale è di promuovere attività di animazione e ricreazione nonché di mantenere gli interessi specifici degli Ospiti e di prevenire il decadimento psicofisico.

4.2 Volontariato

Nella Residenza Sanitario Assistenziale è attivo un gruppo di volontariato denominato "Volontari Fondazione Rubini" che è stato opportunamente formato attraverso un corso organizzato all'interno della Struttura.

Oltre a questa realtà si collabora con associazioni di volontariato operanti sul territorio con le quali vengono organizzate delle giornate a tema e attività varie.

4.3 Comitato degli Ospiti e dei Parenti

Il Comitato degli Ospiti e dei Parenti è stato istituito dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione, in attuazione dell'art. 20 del Regolamento Interno. Il Comitato ha lo scopo di rappresentare gli Ospiti, così da poter interloquire con l'Amministrazione della Fondazione relativamente ai problemi assistenziali e gestionali. Composto da 3 membri, eletti dagli Ospiti o dal parente che ne ha cura, al suo interno viene nominato un Presidente. I membri durano in carica due anni e possono essere riconfermati una sola volta. Nel caso in cui si

verificasse il decesso e/o le dimissioni dell'Ospite, il membro decade automaticamente dalla carica.

4.4 Segnalazioni lamentele e apprezzamenti

Presso l'Ufficio amministrativo è possibile il ritiro del modulo per la segnalazione delle disfunzioni, suggerimenti, reclami e/o apprezzamenti, che costituisce l'**Allegato 2** della presente. Inoltre, sarà individuato all'interno del Centro Sociale Polivalente un luogo in cui reperire tale modulistica e riconsegnarla.

Entro 30 giorni dalla segnalazione, la Fondazione, tramite il Direttore, potrà fornire una adeguata risposta alle disfunzioni segnalate.

In caso di insoddisfacente risposta l'interessato può chiedere con altra istanza motivata il riesame al Difensore Civico della Regione Lombardia – Via F. Filzi, 22 – 20124 Milano – Telefono 02/67482465/67 oppure accedere all'Ufficio di Relazione con il Pubblico e all'Ufficio di Pubblica Tutela dell'Asl di Bergamo – Via Galliccioli, 24 – Bergamo – telefono 035/385296

4.5 Codice Etico

La Fondazione sta definendo un nuovo Codice Etico al fine di precisare con chiarezza e trasparenza l'insieme dei valori ai quali si ispira per raggiungere i propri fini istituzionali, adottando procedure e comportamenti finalizzati a prevenire attività illecite o illegittime, migliorare l'efficienza e l'efficacia dell'attività della Fondazione, per garantire il soddisfacimento dei bisogni dei destinatari dell'attività svolta.

Il Codice Etico che verrà proposto formalizza i principi che fanno già parte del patrimonio etico di coloro che operano all'interno della Fondazione e che costituiscono fonte di ispirazione nella loro azione e manifesto etico della Fondazione.

Capitolo V

AREA ALBERGHIERA

E DEI SERVIZI DI SUPPORTO

5.1 Servizio di ristorazione

Al fine di tutelare la salute di ciascun Ospite, durante la permanenza nella Fondazione è sconsigliato integrare l'alimentazione con cibi e bevande provenienti dall'esterno. Se lo si desidera, le infermiere ed i medici possono fornire i necessari chiarimenti al riguardo. Per le persone affette da particolari patologie i cibi provenienti dall'esterno sono proibiti.

La nostra cucina cerca di offrire cibi il più possibile gradevoli, puntando sulla qualità e sulla varietà. Il menù, distinto in invernale ed estivo, prevede piatti tradizionali e qualche novità, tutti cucinati in modo tale da assicurare la massima digeribilità (Allegato 4). I pasti vengono portati in reparto direttamente dalla cucina, mediante carrelli termici, e dispensati ad ogni Ospite sotto stretto controllo dell'infermiera professionale la quale svolge un'ulteriore valutazione dietetica tenuto conto dello stato di salute dell'Ospite nella giornata.

Non tutti possono usufruire dei cibi previsti dal menù e pertanto il Direttore Sanitario provvederà alla formulazione settimanale di una dieta personalizzata. Il servizio di vitto viene effettuato nella sala mensa della Fondazione negli orari indicati nel diario di vita quotidiana, consegnato all'Ospite all'atto del ricovero (vedi "Vita nella residenza").

5.2 Servizio pulizie

Il servizio pulizie delle stanze di degenza, dei servizi igienici e degli spazi collettivi è affidato ad una impresa di pulizie esterna, che provvede alla pulizia quotidiana degli ambienti e alla sanificazione completa. Le ASA si occupano della sanificazione degli arredi delle camere e della pulizia degli ausili in uso agli Ospiti.

5.3 Servizio di guardaroba e lavanderia

Il lavaggio della biancheria piana e delle divise del personale è affidato ad una impresa di servizi esterna.

Gli indumenti personali degli Ospiti vengono lavati e curati attraverso il servizio di lavanderia, istituito all'interno della struttura.

5.4 Servizio di trasporto

Per gli Ospiti che abbiano la necessità di recarsi verso servizi di diagnosi e cura e per motivi di carattere sociale, vi sono a disposizione:

- un pulmino con sollevatore per carrozzine (acquistato con la partecipazione economica dell'Amministrazione Comunale, l'Associazione Anziani e la Fondazione CARIPLO);
- un'autovettura FIAT Punto per uso sociale e amministrativo (donata dall'associazione "Famiglie Insieme" in collaborazione con la "Fondazione della Comunità Bergamasca" e con la SAI Assicurazioni);
- un'autovettura FIAT Multipla per uso sociale e amministrativo (acquistata con il contributo dell'Amministrazione Comunale);
- un automezzo Fiat Doblò con sollevatore per carrozzine (messo a disposizione in comodato d'uso dall'Amministrazione Comunale).
- un'autovettura CITROEN NEMO per uso sociale e amministrativo (acquistata con il contributo dell' AVIS di Romano di Lombardia);
- un'autovettura SKODA per uso sociale e amministrativo (donata dalla famiglia Beretta);

5.5 Servizio parrucchiere

Il servizio parrucchiere è organizzato dall'Educatrice.

Per i Signori Ospiti è disponibile un parrucchiere volontario che fornisce una volta al mese prestazioni gratuite.

Per le Signore Ospiti è disponibile una parrucchiera che fornisce una volta la settimana dalle ore 9.00 alle 12.00 prestazioni gratuite. Il servizio è gestito da parrucchieri volontari qualificati.

Il locale parrucchiera è ad uso esclusivo degli Ospiti, è posto al secondo piano della struttura ed è adeguatamente attrezzato per accogliere anche persone in carrozzina.

Le attrezzature professionali sono state donate dall'Associazione "Famiglie Insieme".

Capitolo VI

VITA NELLA RESIDENZA

6.1 Diario di vita quotidiana

- Ore 06.15-08.30 circa - Igiene personale e mobilitazione dell'Ospite
- Ore 08.30-09.00 circa - Prima colazione
- Terapia medica
- Ore 09.00-12.00 circa - Momento d'aggregazione degli Ospiti
- Attività ricreativa
- Attività fisioterapica
- Bagno/doccia (periodica)
- Ore 11.45-12.30 ca. - Pranzo
- Terapia medica
- Ore 13.15-15.00 ca. - Riposo pomeridiano
- Televisione
- Igiene personale dell'Ospite (portatore di pannolone)
- Ore 15.15-16.00 ca. - Merenda
- Ore 16.00-17.00 ca. - Attività ricreativa
- Bagno/Doccia (periodica)
- Ore 18.00-19.30 ca. - Cena
- Terapia medica
- Ore 19.30-22.00 ca. - Momento d'aggregazione
- Televisione
- Distribuzione camomilla
- Mobilitazione a letto
- Preparazione per la notte

6.2 Orario delle visite agli Ospiti

La visita di parenti ed amici è sempre un momento piacevole per gli anziani ospitati, per questo motivo è bene che ci sia un'ampia elasticità d'orario di accesso alla struttura. **L'ingresso all'interno del reparto è autorizzato:**

dalle 8.00 alle 20.00

Le porte del Centro Sociale Polivalente si aprono alle 8.00 e vengono chiuse alle 18.30. Pertanto per accedere nell'orario compreso tra le ore 18.30 e le ore 8.00 sarà necessario citofonare al campanello posto all'entrata del Centro Sociale Polivalente. La Fondazione ha regolamentato l'orario di visita in relazione alla propria organizzazione nei seguenti spazi:

- nelle camere, in particolare durante le operazioni di riordino e pulizia e qualora vi fossero svolte attività sanitarie ed assistenziali; è bene, in ogni caso, non affollare le camere nel rispetto delle esigenze degli altri Ospiti;

- nelle sale da pranzo, durante la consumazione dei pasti, l'accesso sarà riconosciuto ad un solo visitatore con il compito di assistenza.

6.3 Presenza familiari

La presenza di familiari accanto agli Ospiti è possibile e raccomandabile in quanto li aiuta a mantenersi in contatto con l'ambiente socio-affettivo di provenienza.

Il familiare può prendere parte insieme all'Ospite alle attività sociali organizzate dalla Fondazione.

Vi sono situazioni in cui i familiari, pur desiderando stare a fianco del loro congiunto nel corso della giornata, ne sono impossibilitati e chiedono l'intervento di terzi. Queste persone chiamate dai parenti ad accudire il loro familiare non possono svolgere funzioni assistenziali infermieristiche, che vengono assicurate dal personale della struttura.

I familiari dovranno comunicare il nominativo della persona cui viene affidato l'accompagnamento del proprio congiunto e i giorni e gli orari della sua presenza all'interno della Fondazione.

La Direzione si riserva l'eventuale revoca di questa concessione qualora la persona non dovesse rispettare le disposizioni ricevute.

La Direzione concede ai famigliari la possibilità di rimanere ad assistere il congiunto la notte in casi di particolare gravità.

6.4 Personalizzazione delle camere

L'Ospite non può di sua iniziativa alterare la dotazione degli arredi della camera, che conserverà con ogni cura. Tuttavia è possibile personalizzare la propria stanza con oggetti ai quali l'Ospite è particolarmente legato.

Nell'eventualità che voglia personalizzare la propria stanza con mobili di sua proprietà dovrà farne richiesta al responsabile di reparto.

È assolutamente vietato, per motivi di sicurezza, tenere fornelli elettrici in camera.

6.5 Il silenzio e la tranquillità

Il volume della radio e della televisione va tenuto basso per non recare disturbo agli Ospiti delle camere vicine. In alcuni casi è consigliabile l'uso di cuffie auricolari.

6.6 Assistenza religiosa

La Messa settimanale viene celebrata ogni sabato alle ore 16.30 nella Cappella interna alla struttura. Settimanalmente c'è la presenza di un ministro di culto cattolico che si occupa anche delle confessioni.

La libertà di culto è garantita in tutti i suoi aspetti.

6.7 Diritti e doveri degli Ospiti

Si rimanda nella sua interezza all'**Allegato 3**.

Capitolo VII

STANDARDS DI QUALITA'

7.1 Modalità lavorative

L'operare per progetti è una modalità operativa complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata a lavorare per “obiettivi e risultati” non più per “mansioni e compiti”, con particolare attenzione all'analisi dei processi.

Inizialmente si rilevano i bisogni multidimensionali degli anziani, per effettuare una valutazione preliminare della situazione clinica, psicologica e relazionale dell'Ospite.

Dopo questa fase iniziale l'équipe di lavoro interna alla casa di riposo definisce un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento funzionale.

Si procede successivamente alla periodica verifica dei risultati conseguiti, per valutarne il raggiungimento, l'eventuale sospensione o prolungamento e/o per definire una nuova strategia.

Tutte le figure professionali facenti parte dell'organizzazione lavorano in modo integrato e coordinato per raggiungere gli obiettivi prefissati per ciascun Ospite.

Gli interventi personalizzati sono il risultato del complesso lavoro integrato tra i vari professionisti presenti nella struttura. A tal fine gli operatori nel porsi in relazione con gli Ospiti assumono comportamenti attenti a soddisfare i complessi bisogni della persona anziana.

7.2 Formazione del personale

Tutto il personale presente nella casa di riposo è qualificato per il ruolo che ricopre, essendo ogni unità in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale.

All'interno della struttura vengono proposti e fatti corsi di formazione per il personale sia interni sia esterni.

7.3 Sistemi informativi scritti

Raccolta e conservata in appositi contenitori, nel rispetto della privacy e del segreto professionale, esiste all'interno della Fondazione la documentazione scritta relativa a ciascun Ospite quale la scheda multidimensionale (sanitaria, infermieristica, riabilitativa, animazione, sociale), il piano di lavoro, il progetto individualizzato, ecc.

Inoltre opportunamente registrata, sia su mezzo cartaceo che informatico, nel rispetto sia della privacy che del segreto d'ufficio, esiste la documentazione

inerente al funzionamento dei servizi erogati: regolamenti, delibere, convenzioni, protocolli, procedure, linee guida, ecc.

7.4 Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare (HACCP)

Secondo quanto prevede il D. Lgs. 155/97 la Fondazione ha elaborato un manuale mettendo in atto un sistema di “controllo processo” che identifica la possibilità del verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti.

Il personale ha seguito un corso di formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione di contaminazioni alimentari.

7.5 Attuazione del D. Lgs. 81 del 2008

La Fondazione ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza.

A tutti i lavoratori è stata data informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sulle procedure da seguire in emergenza, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale.

7.6 Sistema di valutazione e soddisfazione

In ottemperanza alle disposizioni della Regione Lombardia nelle sue DGR, la RSA somministra annualmente questionari volti a rilevare il grado di soddisfazione degli operatori e il grado di soddisfazione degli Ospiti e parenti (Allegato 5).

La pubblicazione dei risultati e dei piani di miglioramento adottati avviene attraverso l'esposizione nelle bacheche degli Uffici Amministrativi e del Riparto.

7.7 Modalità di accesso alla documentazione sanitaria

La documentazione sanitaria viene richiesta alla Direzione Sanitaria, il rilascio della stessa avrà luogo entro cinque giorni lavorativi dalla richiesta.

ALLEGATO 1
RETTE GIORNALIERE DI DEGENZA

IN VIGORE DAL 01.01.2018

Posto letto definitivo accreditato a contratto residenti	€ 59,36
Posto letto definitivo accreditato a contratto non residenti.....	€ 64,03
Posto letto temporaneo accreditato.....	€ 72,93

L'accesso definitivo in RSA avviene sul posto letto accreditato di nuova contrattualizzazione, per passare successivamente al posto letto accreditato a contratto.

ALLEGATO 2 SCHEMA LAMENDELE/APPREZZAMENTI

In data _____ il sottoscritto _____
in qualità di (marito, figlio,...) _____ del Sig./Sig.ra _____
ospite presso la vostra residenza, al fine di contribuire al miglioramento del servizio, Vi informiamo di:

◆ non essere soddisfatto del seguente servizio:

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Direzione | <input type="checkbox"/> Terapie riabilitative |
| <input type="checkbox"/> Ufficio Amministrativo | <input type="checkbox"/> Cucina |
| <input type="checkbox"/> Assistenza medica | <input type="checkbox"/> Lavanderia |
| <input type="checkbox"/> Assistenza infermieristica | <input type="checkbox"/> Pulizie |
| <input type="checkbox"/> Assistenza alla persona | <input type="checkbox"/> Altro _____ |

Per i seguenti motivi: _____

La prego gentilmente di intervenire nel merito autorizzando a segnalare quanto esposto ad eventuali terzi soggetti competenti.

◆ essere particolarmente soddisfatto del seguente servizio:

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Direzione | <input type="checkbox"/> Terapie riabilitative |
| <input type="checkbox"/> Ufficio Amministrativo | <input type="checkbox"/> Cucina |
| <input type="checkbox"/> Assistenza medica | <input type="checkbox"/> Lavanderia |
| <input type="checkbox"/> Assistenza infermieristica | <input type="checkbox"/> Pulizie |
| <input type="checkbox"/> Assistenza alla persona | <input type="checkbox"/> Altro _____ |

Per i seguenti motivi: _____

Distinti saluti

Modalità di compilazione: barrare i servizi di cui si evidenzia l'insoddisfazione e/o apprezzamento per poi esporre con più chiarezza, ove possibile, i fatti, le date e identificare, se direttamente responsabili, i soggetti di cui è causa la lamentela/apprezzamento.

ALLEGATO 3

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Introduzione

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

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

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia sotto l'aspetto fisico che psichico, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per le generalità dei cittadini.

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

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

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

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della 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 di 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 di 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 speciali 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 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.

La persona anziana al centro dei diritti e dei doveri

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

La persona ha il diritto	La società e le istituzioni hanno il dovere
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	Di 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 conservare e veder rispettare, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	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 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 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 conservare la libertà di scegliere dove vivere.	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero e/o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera.	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione.	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	Di 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.

Menu tipo estivo 1° settimana

		LUNEDÌ	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA
PRANZO	PRIMI	RISO AL BURRO E SALVIA	PENNE ALLA CREMA DI ZUCCHINE	FUSILLI AL PESTO	SPAGHETTI ALL'AMATRICIANA	INSALATA DI RISO	GNOCCHI AL POMODORO	LASAGNE ALLA BOLOGNESE
	SECONDI	VITELLO TONNATO COTOLETTA DI PESCE	FESA DI TACCHINO AL LIMONE FRITTATA ALLE VERDURE	COTOLETTA DI POLLO HAMBURGER DIMANZO	PETTO DI POLLO AGLI AROMI PEPPERONI RIPIENI	SOGLIOLA AL GRATIN COSCETTE DI POLLO AL FORNO	ROAST-BEEF LONZA AI FERRI	ROLLATA AL FORNO
	CONTORNI	CAVOLFIORI	ZUCCHINE TRIFOLATE	PATATE AL FORNO	FAGIOLINI	MELANZANE A FUNGHETTO	BROCCOLETTI GRATINATI	PATATE AL FORNO
	Piatti fissi	Primi piatti fissi pranzo: pasta o riso (pomodoro o ragù) Minestrina Contorni: purè di patate o insalata Secondi piatti fissi pranzo: affettati						

		LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA
CENA	PRIMI	MINESTRA DI RISO EPATATE	TORTELLINI IN BRODO	MINESTRA D'ORZO	MINETRONE CON PASTA	PASSATA DI VERDURA CON RISO	MINESTRA DI RISO E PREZZEMOLO	PASSATO DI VERDURA
	SECONDI	PROSCIUTTO COTTO MANZO FUME' TALEGGIO	PROSCIUTTO COTTO CRUDO CON MELONE EMMENTHAL	PROSCIUTTO COTTO CARNE SIMMENTHAL FORMAGGIO GRANA	CARNE DI CAVALLO PROSCIUTTO COTTO FORMAGGIO FONTAL	TONNO E UOVA PROSCIUTTO COTTO FORMAGELLA	PANCETTA COPPATA FORMAGGIO BEL PAESE PROSCIUTTO COTTO	SALUMI MISTI FORMAGGI CONF. PROSCIUTTO COTTO
	CONTORNI	ERBETTE	TRIS DI VERDURE	FAGIOLI BORLOTTI CON CIPOLLOTTO	INSALATA RUSSA	SPINACI	CAROTE LESSE	CIPOLLEE CORNETTI
	Piatti fissi	Primi piatti fissi cena: minestrina Secondi: formaggi (confezionati: formaggini, crescenza o ricotta) Contorni: purè di patate						

N.B. I PIATTI GIORNALIERI POSSONO SUBIRE VARIAZIONI

I passati di verdura saranno prodotti giornalmente con verdure diverse e abbinamenti adeguati

Menu tipo estivo 2° settimana

		LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA
PRANZO	PRIMI	RISOTTO ALLA PARMIGIANA	PASTA AL FORNO CON MOZZARELLA	SPAGHETTI ALLE VONGOLE	GNOCCHI ALLA ROMANA	PENNETTE ALLA PANNA E SALMONE	PENNE AL PROSCIUTTO E PISELLI	CASONCELLI ALLA BERGAMASCA
	SECONDI	POLPETTINE DI MANZO CON VERDURE VITELLO TONNATO	HAMBURGER AL POMODORO MERLUZZO DORATO	POLPETTINE DI RICOTTA ESPINACI PETTO DI POLLO AI FERRI	ROAST-BEEF ALL'INGLESE ZUCCHINE RIPIENE	BASTONCINI DI PESCE DORATI CAPRESE	SCOLOPPINE AL VINO BIANCO VITELLO TONNATO	COSCIOTTO AL FORNO
	CONTORNI	ERBETTE	ZUCCHINE TRIFOLATE	PEPERONATA	PISELLIE CAROTINE	SPINACI	BROCCOLINI GRATINATI	PATATE AL FORNO
	Piatti fissi	Primi piatti fissi pranzo: pasta o riso (pomodoro o ragù) Minestrina Contorni: purè di patate o insalata Secondi piatti fissi pranzo: affettati						

		LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA
CENA	PRIMI	MINESTRA DI RISO E PATATE	TORTELLINI IN BRODO	MINESTRA D'ORZO	ZUPPA DI VERDURA	PASSATO DI VERDURA CON RISO	RISO E PREZZEMOLLO	PASSATO DI VERDURA
	SECONDI	PROSCIUTTO COTTO TALEGGIO SIMMENTHAL	PROSCIUTTO COTTO POMODORIE MOZZARELLA EMMENTHAL	TACCHINO FREDDO PROSCIUTTO COTTO FORMAGGIO GRANA	PANCETTA COPPATA PROSCIUTTO COTTO FORMAGGIO FONTAL	INSALATA SAVOJARDA FORMAGELLA PROSCIUTTO COTTO	MORTADELLA PROSCIUTTO COTTO FORMAGGIO BELPAESE	CRUDO EMELONE PROSCIUTTO COTTO FORMAGGI CONFEZIONATI
	CONTORNI	COSTE	TRIS DI VERDURE	INSALATA CAPRICCIOSA	RAPEROSSE	FAGIOLINI	CAROTE	FAGIOLINI CANELLINI
	Piatti fissi	Primi piatti fissi cena: minestrina Formaggi (confezionati: formaggini crescenza o ricotta) Contorni: purè di patate						

N.B. I PIATTI GIORNALIERI POSSONO SUBIRE VARIAZIONI

Menu tipo estivo 3° settimana

		LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA
PRANZO	PRIMI	RISOTTO AI FUNGHI	TAGLIATELLE AL RAGU' BOLOGNESE	GNOCCHI AI FORMAGGI	RISOTTO ALLO ZAFFERANO	PASTA CON CREMADI ZUCCHINE	INSALATA DI PASTA	CANNELLONI CON RICOTTA ESPINACI
	SECONDI	GRIGLIATA MISTA LONZA, SALSICCIA, WURSTEL, HAMBURGER	FESA DI TACCHINO AL LIMONE ROAST-BEEF	POLLO AL ROSMARINO VITELLO FREDDO CON SOTTACETIE SOTT'OLIO	POLPETTE AL SUGO CARNE SIMMENTHAL	PLATESSA GRATINATA INVOLTINI AL PROSCIUTTO	VITELLO TONNATO TACCHINO AI FERRI	ARROSTO AL VINO BIANCO
	CONTORNI	VERDURE MISTE GRIGLIATE	VERDURE CONTADINE	SPINACI	PISELLIE CAROTE	ZUCCHINE TRIFOLATE	BROCCOLETTI GRATINATI	PATATE AL FORNO
	Piatti fissi	Primi piatti fissi pranzo: pasta o riso (pomodoro o ragù) Minestrina Contorni: purè di patate o insalata Secondi piatti fissi pranzo: affettati						

		LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA
CENA	PRIMI	MINESTRA DI RISO E PATATE	TORTELLINI IN BRODO	MINESTRA DI ORZO	ZUPPA DI VERDURA	PASSATO DI VERDURA CON RISO	RISO E PREZZEMOLO	PASSATO DI VERDURA
	SECONDI	PROSCIUTTO COTTO MORTADELLA TALEGGIO	MOZZARELLA CON INSALATA PAESANA PROSCIUTTO COTTO EMMENTHAL	CRUDO CON MELONE PROSCIUTTO COTTO FORMAGGIO CAPRINO	FRITTATA AL FORMAGGIO PROSCIUTTO COTTO FONTAL	QUARTIROLO E CETRIOLI PROSCIUTTO COTTO FORMAGELLA	PANCETTA COPPATA PROSCIUTTO COTTO FORMAGGIO BELPAESE	MOZZARELLA DI BUFALA PROSCIUTTO COTTO FORMAGGIO CONFEEZ
	CONTORNI	ERBETTE	TRIS DI VERDURE	RAPE ROSSE	INSALATA RUSSA	PATATE LESSE	CAROTE	CAPRICCIOSA
	Piatti fissi	Primi piatti fissi cena: minestrina Secondi: formaggi (confezionati: formaggini, crescenza o ricotta) Contorni: purè di patate						

N.B. I PIATTI GIORNALIERI POSSONO SUBIRE VARIAZIONI

Menu tipo estivo 4° settimana

		LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA
PRANZO	PRIMI	RISOTTO ALLA MILANESE	FUSILLI AL PESTO	INSALATA DI RISO	TORTELLINI AL BURRO E SALVIA	SPAGHETTI ALLE VONGOLE	RISOTTO ALLA PARMIGIANA	TAGLIATELLE AL RAGU'
	SECONDI	ARROSTO DI VITELLO FREDDO INVOLTINI DI PROSC. FORMAGGIO	ROAST-BEEF FRITTELLE DI MERLUZZO	PETTO DI POLLO ALL'IMONE TONNO E PISELLI	SCALOPPINE ALLA PIZZAIOLA VITELLO FARCITO FREDDO	PALOMBETTO AI FERRI TACCHINO FREDDO GUARNITO	VITELLO TONNATO HAMBURGER ALLA PIASTRA	POLPETTONE DI TACCHINO AL FORNO
	CONTORNI	CAVOLFIORI	ZUCCHINE TRIFOLATE	PATATE LESSE	PISELLIE CAROTE	SPINACI	BROCCOLETTI GRATINATI	PATATE AL FORNO
	Piatti fissi	Primi piatti fissi pranzo: pasta o riso (pomodoro o ragù) Minestrina Contorni: purè di patate o insalata Secondi piatti fissi pranzo: affettati						

		LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA
CENA	PRIMI	MINESTRA DI RISO E PATATE	TORTELLINI IN BRODO	MINESTRA D'ORZO	ZUPPA DI VERDURA	PASSATA DI VERDURA CON RISO	RISO E PREZZEMOLO	PASSATA DI VERDURA
	SECONDI	PROSCIUTTO COTTO SIMMENTHAL	MORTADELLA PROSCIUTTO COTTO EMMENTHAL	PROSCIUTTO COTTO CRUDO CON MELONE FORMAGGIO CAPRINO	VIENNESE CON WURSTEL PROSCIUTTO COTTO FORMAGGIO FONTAL	BRESAOLA CON SCAGLIE DI GRANA PROSCIUTTO COTTO FORMAGGELLA	PANCETTA COPPATA PROSCIUTTO COTTO FORMAGGIO BELPAESE	PROSC. CRUDO PROSC. COTTO FORMAGGI CONFEZ.
	CONTORNI	ERBETTE	TRIS DI VERDURE	FAGIOLI BORLOTTI	INSALATA RUSSA	RAPEROSSE	CAROTE	VERDURE SOTT'OLIO
	Piatti fissi	Primi piatti fissi cena: minestrina Secondi: formaggi (confezionati: formaggini, crescenza o ricotta) Contorni: purè di patate						

N.B. I PIATTI GIORNALIERI POSSONO SUBIRE VARIAZIONI

Menu tipo invernale 1° settimana

		LUNEDÌ	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA
PRANZO	PRIMI	RAVIOLI AL PROSCIUTTO	RISOTTO CONFUNGH	TRIPPA	POLENTA	GNOCCIAL POMODORO	RISOTTO ALLA SAL- SICCIA	LASAGNE ALFORNO
	SECONDI	PETTO DI POLLO AL LIMONE BASTONCINI DI PESCE	BOLLITO DIMANZOE COTECHINO CONSALSA VERDE OMAIONESE	ARROSTO DI TACCHINO CUORIDI MERLUZZO DORATI	SALSICCIA ALFORNO BOCCONCI- NIDI VIEL- LO CON FUNGHI	PLATESSA GRATINATA POLPETTE DORATE	COSCETTINE DI POLLO SCALOPPINE DI LONZA AL VINO B.	STUFATO PATATE ALFORNO
	CONTORNI	CAVOLFIORI GRATINATI	LENTICCHIE	SPINACI CON ITTI ALL'OLIO	PURE DI PATATE	ZUCCHINE TRIFOLATE	FINOCCHI AL BURRO	CREMA ALL'AMARET TO
	Piatti fissi	Primi piatti fissi pranzo: pasta o riso (pomodoro o ragù) Minestrina Contorni: purè di patate o insalata Secondi piatti fissi pranzo: affettati e formaggi						

		LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA
CENA	PRIMI	PAPPA AL POMODORO	MINESTRA D'ORZO	PASSATO CON FARFALLINE	MINESTRA DI VERDURE	PASTA E FAGIOLI	TORTELLINI IN BRODO	PASSATO DI VERDURE CON RISO
	SECONDI	PROSCIUTTO COTTO MOZZARELLA FIORDILATTE	PROSCIUTTO COTTO TORTA SALATA CON ZUCCHINE ERICOTTA EMMENTHAL	PROSCIUTTO COTTO SPECK FORMAGGIO GRANA	PROSCIUTTO COTTO CARNE SALATA DI CAVALLO FORMAGGIO FONTAL	PROSCIUTTO COTTO TONNO EUOVA FORMAGELLA	PROSCIUTTO COTTO PANCETTA COPPATA QUARTIROLO	PROSCIUTTO COTTO SALUMI MISTI FORMAGGI CONF.
	CONTORNI	CAROTE LESSE	TRIS DI VERDURE	FAGIOLINI E PATATE	FAGIOLI BORLOTTI	INSALATA RUSSA	ERBETTE	SOTT'ACETI
	Piatti fissi	Primi piatti fissi cena: minestrina Secondi: formaggi (confezionati: formaggini, crescenza o ricotta) Contorni: purè di patate						

N.B. I PIATTI GIORNALIERI POSSONO SUBIRE VARIAZIONI

I passati di verdura saranno prodotti giornalmente con verdure diverse e abbinamenti adeguati

Menu tipo invernale 2° settimana

		LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA
PRANZO	PRIMI	RISO E ZUCCHINE	PASTA POMODORO ERICOTTA	TORTELLINI AL BURRO ESALVIA	PIATTO UNICO	PASTA ALLE VONGOLE	RISOTTO ALLA MILANESE	CASONCELLI ALLA BERGAMASCA
	SECONDI	PETTO DI POLLO AI FERRI POLPETTINE DI MANZO CON VERDURE	COTOLETTA DI PESCE HAMBURGER AL FORMAGGIO	BOCCONCINI DI TACCHINO CON PATATE ZUCCHINE RIPIENE	POLENTA CON CONIGLIO AL FORNO BRASATO DI MANZO	TONNO CON PISELLI TACCHINO AL BURRO ESALVIA	POLPETTONE AL FORNO LONZA AI FERRI	ARROSTO DI VITELLO PATATE NOVELLE AL FORNO
	CONTORNI	CAVOLFIORI GRATINATI	ZUCCHINE TRIFOLATE	PURE' DI PATATE	PURE' DI PATATE	BROCCOLETTI	FINOCCHI AL BURRO	TIRAMISU'
	Piatti fissi	Primi piatti fissi pranzo: pasta o riso (pomodoro o ragù) Minestrina Contorni: purè di patate o insalata Secondi piatti fissi pranzo: affettati						

		LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA
CENA	PRIMI	PANCOTTO PROSCIUTTO COTTO	MINESTRA DI RISO E PATATE PROSCIUTTO COTTO	MINESTRA D'ORZO PROSCIUTTO COTTO	PASSATO CON RISO PROSCIUTTO COTTO	PASTA E FAGIOLI PROSCIUTTO COTTO	MINESTRA DI VERDURA PROSCIUTTO COTTO	PASSATO DI VERDURA PROSCIUTTO COTTO
	SECONDI	MORTADELLA TALEGGIO	POLPETTINE DI VERDURA EMMENTHAL	PROSCIUTTO CRUDO DI PARMA GRANA	BRESAOLA FORMAGGIO FONTAL	FRITTATA DI VERDURE FORMAGGELLA VALLE	PANCETTA COPPATE FORMAGGIO BELPAESE	AFFETTATI MISTI FORMAGGI CONFEZIONATI
	CONTORNI	CAROTE LESSE	TRIS DI VERDURE	FAGIOLINI	PATATE LESSE	ERBETTE	CAROTE AL PREZZ.	FAGIOLI BORBOTTI
	Piatti fissi	Primi piatti fissi cena: minestrina Formaggi (confezionati: formaggini crescenza o ricotta) Contorni: purè di patate						

N.B. I PIATTI GIORNALIERI POSSONO SUBIRE VARIAZIONI

Menu tipo invernale 3° settimana

		LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA
PRANZO	PRIMI	TAGLIATELLE ALLA BOSCAIOLA	RISOTTO ALLA CONTADINA	PIZZOCCHERI	POLENTA	GNOCCHIAL FORMAGGIO	FUSILLI AL PESTO	CANNELLONI CON RIPIENO DI CARNE
	SECONDI	BOCCONCINI DI TACCHINO CON PISELLI POLPETTINE DI RICOTTA E SPINACI	BOLLITO MISTO (MANZO, LINGUA, POLLO) CON SALSE	PETTO DI POLLO ALLA PIZZAIOLA PEPERONI RIPIENI	BRASATO DI MANZO COSCIEDI POLLO ALLA CACCIATORA	FRITTATA AL FORMAGGIO PALOMBETTO ALLA LIVORNESE	FESADI TACCHINO ALLIMONE SVIZZERE AL PROSCIUTTO	STINCO PATATE RUSTICHE
	CONTORNI	PISELLI	LENTICCHIE STUFATE	VERDURE MISTE SALTATE	PURE' DI PATATE	ZUCCHINE AL FORNO	FINOCCHIAL BURRO	PANNA COTTA CON FRUTTI DIBOSCO
	Piatti fissi	Primi piatti fissi pranzo: pasta o riso (pomodoro o ragù) Minestrina Contorni: purè di patate o insalata Secondi piatti fissi pranzo: affettati e formaggi						

		LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA
CENA	PRIMI	PASSATO DI VERDURA CON PASTA	ZUPPA D'ORZO	CREMA DI FUNGHI CON CROSTINI DI PANE	STRACCIAT- TELLA	MINISTRONE DI VERDURA	PASSATO DI VERDURA CON RISO	TORTELLINI IN BRODO
	SECONDI	PROSCIUTTO COTTO PROSCIUTTO CRUDO DI PARMA TALEGGIO	PROSCIUTTO COTTO MOR- TADELLA EMMENTHAL	PROSCIUTTO COTTO SALAME FORMAGGIO QUARTIROLO	PROSCIUTTO COTTO BRE- SAOLA FORMAGGIO FONTAL	PROSCIUTTO COTTO TONNO EUOVA MOZZARELLA DI BUFALA	PROSCIUTTO COTTO PANCETTA COPPATA FORMAGEL- LA VALLE'	PROSCIUTTO COTTO AFFETTATI MISTI FORMAGGI CONFEZIONATI
	CONTORNI	CAROTE LESSE	TRIS DI VERDURE	FAGIOLINI	PATATE IN UMIDO CON POMODORO	ERBETTE	CAVOLFIORI	SOTT'ACETI
	Piatti fissi	Primi piatti fissi cena: minestrina Secondi: formaggi confezionati: formaggini, crescenza o ricotta Contorni: purè di patate						

N.B. I PIATTI GIORNALIERI POSSONO SUBIRE VARIAZIONI

Menu tipo invernale 4° settimana

		LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA
PRANZO	PRIMI	TAGLIATELLE AL RAGU'	CASONCELLI ALLA BERGAMASCA	PASTA AL RAGU' VEGETARIANO	POLENTA	PASTA ALLA PESCATORA	RISOTTO AL RADICCHIO	PASTA AL FORNO
	SECONDI	COTOLETTA PESCE PETTO DI POLLO AL VINO BIANCO	COTECHINO CON LENTICCHIE SCALOPPE ALLA VALDOSTANA	COTOLETTA DI POLLO PICCATINA ALLA PIZZAIOLA	COSTINE CON VERZEE GONGORZOLA	PALOMBETTO AI FERRI POLPETTINE DORATE	ARISTA AL VINO SANTO HAMBURGER ALLA PIASTRA	POLPETTONE DI TACCHINO AGLI SPINACI
	CONTORNI	CAVOLFIORI GRATINATI	LENTICCHIE	PATATE NOVELLE AL FORNO	PURE' DI PATATE	FAGIOLINI AL BURRO	FINOCCHIAL BURRO	PATATE AL FORNO MERINGATA
	Piatti fissi	Primi piatti fissi pranzo: pasta o riso (pomodoro o ragu') Minestrina Contorni: pure' di patate o insalata Secondi piatti fissi pranzo: affettati e formaggi						

		LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA
CENA	PRIMI	PANCOTTO	ZUPPA DI VERDURA	MINISTRONE D'ORZO	PASSATO DI VERDURA	PASTA E FAGIOLI	MINISTRONE CON RISO	TORTELLINI IN BRODO
	SECONDI	PROSCIUTTO COTTO FRITTATA CON VERDURA TALEGGIO	PROSCIUTTO COTTO SALAME EMMENTHAL	PROSCIUTTO COTTO PROSCIUTTO CRUDO FORMAGGIO GRANA	PROSCIUTTO COTTO MORTADELLA FORMAGGIO FONTAL	PROSCIUTTO COTTO INVOLTINI DI PROSCIUTTO E FORMAGGIO FORMAGGIO VALLE'	PROSCIUTTO COTTO PANCETTA COPPATA FORMAGGIO BEL PAESE	PROSCIUTTO COTTO AFFETTATI MISTI ROBIOLETTA
	CONTORNI	CAROTE LESSE	TRIS DI VERDURE	CORNETTI CON CIPOLLE COTTE	RAPEROSSE	PATATE LESSE AL PREZZEMOLO	ERBETTE	ZUCCHINE
	Piatti fissi	Primi piatti fissi cena: minestrina Secondi: formaggi confezionati: formaggini, crescenza o ricotta Contorni: pure' di patate						

N.B. I PIATTI GIORNALIERI POSSONO SUBIRE VARIAZIONI

Questionari di Rilevazione del Grado di Soddisfazione

- Ospiti
- Parenti
- Operatori

ANNO _____

QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI DELLA R.S.A.

"AIUTATECI A MIGLIORARE"

Attraverso il presente questionario gli **Ospiti** hanno la possibilità di esprimere una personale valutazione sulla organizzazione dei servizi della Residenza Sanitario Assistenziale.

Le segnalazioni e le proposte raccolte attraverso i questionari aiuteranno la Fondazione ad individuare i punti critici dell'organizzazione e ad adottare le misure necessarie per rimuoverli.

Il compilatore del questionario è invitato ad esprimere le sue valutazioni barrando una delle cinque caselle che graduanò la valutazione o scrivendo per esteso le sue eventuali considerazioni critiche nello spazio destinato alle osservazioni e proposte.

La casella "Non saprei" va barrata ogni qualvolta il compilatore non si senta in grado di esprimere una valutazione.

Il presente questionario dovrà essere riconsegnato presso gli uffici amministrativi nell'apposita urna entro

AREA SANITARIA

- **Frequenza e accuratezza delle visite mediche**
molto soddisfatto soddisfatto un po' insoddisfatto molto insoddisfatto non saprei

- **Disponibilità all'ascolto e all'informazione da parte dei medici**
molto soddisfatto soddisfatto un po' insoddisfatto molto insoddisfatto non saprei

- **Disponibilità all'ascolto e all'informazione da parte del coordinatore**
molto soddisfatto soddisfatto un po' insoddisfatto molto insoddisfatto non saprei

- **Trattamento fornito dal personale infermieristico**
molto soddisfatto soddisfatto un po' insoddisfatto molto insoddisfatto non saprei

- **Trattamento fornito dal personale ausiliario (A.S.A. / O.S.S.)**
molto soddisfatto soddisfatto un po' insoddisfatto molto insoddisfatto non saprei

- **Cortesia e gentilezza del personale infermieristico**

molto soddisfatto soddisfatto un po' insoddisfatto molto insoddisfatto non saprei

- **Cortesia e gentilezza del personale ausiliario (A.S.A. / O.S.S.)**

molto soddisfatto soddisfatto un po' insoddisfatto molto insoddisfatto non saprei

- **Servizio di riabilitazione**

Molto soddisfatto soddisfatto un po' insoddisfatto molto insoddisfatto non saprei

Altre osservazioni e proposte sull'area sanitaria

AREA ALBERGHIERA

- **Servizio pulizia:**

a) **della stanza**

molto soddisfatto soddisfatto un po' insoddisfatto molto insoddisfatto non saprei

b) **dei servizi igienici**

molto soddisfatto soddisfatto un po' insoddisfatto molto insoddisfatto non saprei

c) **del reparto**

molto soddisfatto soddisfatto un po' insoddisfatto molto insoddisfatto non saprei

d) **degli ambienti di vita collettiva**

molto soddisfatto soddisfatto un po' insoddisfatto molto insoddisfatto non saprei

e) **del servizio lavanderia**

molto soddisfatto soddisfatto un po' insoddisfatto molto insoddisfatto non saprei

- **Servizio pasti**

a) **qualità**

molto soddisfatto soddisfatto un po' insoddisfatto molto insoddisfatto non saprei

b) **quantità**

molto soddisfatto soddisfatto un po' insoddisfatto molto insoddisfatto non saprei

c) **orari pasti**

molto soddisfatto soddisfatto un po' insoddisfatto molto insoddisfatto non saprei

Altre osservazioni e proposte sull'area alberghiera

AREA SOCIALE

- **Servizio di assistenza prestato dall'educatore?**

molto soddisfatto soddisfatto un po' insoddisfatto molto insoddisfatto non saprei

- **Attività di volontariato**

molto soddisfatto soddisfatto un po' insoddisfatto molto insoddisfatto non saprei

Altre osservazioni e proposte sull'area sociale

AREA AMMINISTRATIVA

- **Direzione Amministrativa**

molto soddisfatto soddisfatto un po' insoddisfatto molto insoddisfatto non saprei

- **Impiegati Amministrativi**

molto soddisfatto soddisfatto un po' insoddisfatto molto insoddisfatto non saprei

Altre osservazioni e proposte sull'area amministrativa

Complessivamente come giudicate il servizio offerto dalla nostra R.S.A.?

molto soddisfatto soddisfatto un po' insoddisfatto molto insoddisfatto non saprei

Romano di Lombardia, _____

PUNTO RACCOLTA:

UFFICI AMMINISTRATIVI DELLA FONDAZIONE ENTRO IL _____

Prot. n°

Romano di Lombardia, _____

Gent.mo
PARENTE

Oggetto: scheda di rilevazione del grado di soddisfazione Parenti

Con la presente La informiamo che la Fondazione "Opere Pie Riunite G.B. Rubini" si sta adoperando affinché le prestazioni erogate a favore della Casa di Riposo siano sempre più rispondenti agli standard qualitativi previsti dalla Regione Lombardia, con la quale la Fondazione è accreditata.

Allegato alla fattura di questo mese troverete il questionario.

Le ricordiamo che il questionario è anonimo, per cui non dovrà presentare segni che ci permettano di risalire all'identità del rispondente. La preghiamo cortesemente di compilare il questionario e restituirlo presso i nostri uffici entro e non oltre il

La informiamo che dopo la somministrazione del questionario e dopo l'elaborazione dei dati saremo lieti di presentarLe i risultati.

Grati per la collaborazione, cogliamo l'occasione per porgerLe distinti saluti.

Il Direttore Operativo
(Giuseppina ARNOLDI)

ANNO _____

**QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE
DELL'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI DELLA R.S.A.**

"AIUTATECI A MIGLIORARE"

Attraverso il presente questionario i **Parenti** degli Ospiti hanno la possibilità di esprimere una personale valutazione sulla organizzazione dei servizi della Residenza Sanitaria Assistenziale.

Le segnalazioni e le proposte raccolte attraverso i questionari aiuteranno la Fondazione ad individuare i punti critici dell'organizzazione e ad adottare le misure necessarie per rimuoverli.

Il compilatore del questionario è invitato ad esprimere le sue valutazioni barrando una delle cinque caselle che graduano la valutazione o scrivendo per esteso le sue eventuali considerazioni critiche nello spazio destinato alle osservazioni e proposte.

La casella "Non saprei" va barrata ogni qualvolta il compilatore non si senta in grado di esprimere una valutazione.

Il presente questionario dovrà essere riconsegnato presso gli uffici amministrativi nell'apposita urna entro giovedì

ACCOGLIENZA

(rispondere solo se l'Ospite è entrato durante l'anno in corso)

- **Come valuta le informazioni, ricevute prima dell'ingresso nella struttura?**

molto soddisfatto soddisfatto un po' insoddisfatto molto insoddisfatto non saprei

- **Come valuta le informazioni avute e la gestione delle pratiche amministrative al momento dell'ingresso nella struttura?**

molto soddisfatto soddisfatto un po' insoddisfatto molto insoddisfatto non saprei

AREA SANITARIA

- **Frequenza e accuratezza delle visite mediche**

molto soddisfatto soddisfatto un po' insoddisfatto molto insoddisfatto non saprei

- **Disponibilità all'ascolto e all'informazione da parte dei medici**

molto soddisfatto soddisfatto un po' insoddisfatto molto insoddisfatto non saprei

- **Disponibilità all'ascolto e all'informazione da parte del coordinatore**

molto soddisfatto soddisfatto un po' insoddisfatto molto insoddisfatto non saprei

- **Trattamento fornito dal personale infermieristico**

molto soddisfatto soddisfatto un po' insoddisfatto molto insoddisfatto non saprei

- **Trattamento fornito dal personale ausiliario (A.S.A. / O.S.S.)**

molto soddisfatto soddisfatto un po' insoddisfatto molto insoddisfatto non saprei

- **Cortesìa e gentilezza del personale infermieristico**

molto soddisfatto soddisfatto un po' insoddisfatto molto insoddisfatto non saprei

- **Cortesìa e gentilezza del personale ausiliario (A.S.A. / O.S.S.)**

molto soddisfatto soddisfatto un po' insoddisfatto molto insoddisfatto non saprei

- **Servizio di riabilitazione**

Molto soddisfatto soddisfatto un po' insoddisfatto molto insoddisfatto non saprei

Altre osservazioni e proposte sull'area sanitaria

AREA ALBERGHIERA

- **Servizio pulizia:**

f) della stanza

molto soddisfatto	soddisfatto	un po' insoddisfatto	molto insoddisfatto	non saprei
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

g) dei servizi igienici

molto soddisfatto	soddisfatto	un po' insoddisfatto	molto insoddisfatto	non saprei
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

h) del reparto

molto soddisfatto	soddisfatto	un po' insoddisfatto	molto insoddisfatto	non saprei
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

i) degli ambienti di vita collettiva

molto soddisfatto	soddisfatto	un po' insoddisfatto	molto insoddisfatto	non saprei
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

j) del servizio lavanderia

molto soddisfatto	soddisfatto	un po' insoddisfatto	molto insoddisfatto	non saprei
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- **Servizio pasti**

d) qualità

molto soddisfatto	soddisfatto	un po' insoddisfatto	molto insoddisfatto	non saprei
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

e) quantità

molto soddisfatto	soddisfatto	un po' insoddisfatto	molto insoddisfatto	non saprei
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

f) orari pasti

molto soddisfatto	soddisfatto	un po' insoddisfatto	molto insoddisfatto	non saprei
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Altre osservazioni e proposte sull'area alberghiera

AREA SOCIALE

- **Servizio di assistenza prestato dall'educatore?**

molto soddisfatto soddisfatto un po' insoddisfatto molto insoddisfatto non saprei

- **Attività di volontariato**

molto soddisfatto soddisfatto un po' insoddisfatto molto insoddisfatto non saprei

Altre osservazioni e proposte sull'area sociale

AREA AMMINISTRATIVA

- **Direzione Amministrativa**

molto soddisfatto soddisfatto un po' insoddisfatto molto insoddisfatto non saprei

- **Impiegati Amministrativi**

molto soddisfatto soddisfatto un po' insoddisfatto molto insoddisfatto non saprei

Altre osservazioni e proposte sull'area amministrativa

Complessivamente come giudicate il servizio offerto dalla nostra R.S.A.?

molto soddisfatto soddisfatto un po' insoddisfatto molto insoddisfatto non saprei

Romano di Lombardia, _____

PUNTO RACCOLTA:

UFFICI AMMINISTRATIVI DELLA FONDAZIONE ENTRO IL _____

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI

Qualifica:

Medico / Coordinatore di reparto / Infermiere / Educatore / Fisioterapista
O.S.S. / A.S.A. / Guardarobiera

Barrare la descrizione corretta:

Da quanti anni presta servizio in questa struttura? meno di 1 tra 1 e 3
più di 3

Da quanti anni svolge questa professione? meno di 2 tra 2 e 5 più di 5

Indicare con quale frequenza le seguenti situazioni si verificano:

	Sempre	Spesso	A volte	Raramente	Mai	Non saprei
Durante l'attività turnistica l'operatore ha a disposizione gli strumenti tecnico pratici per svolgere la propria mansione al meglio						
Gli obiettivi posti all'inizio del turno si realizzano facilmente						
Il passaggio informativo tra diversi operatori è facile ed immediato						
Lavorare con i colleghi è facile e gratificante						
Nei miei colleghi trovo aiuto e supporto						
Quando si presenta un imprevisto per avere una soluzione bisogna aspettare molto tempo						
E' facile individuare a chi chiedere soluzioni e suggerimenti						
I bisogni degli Ospiti vengono ascoltati e soddisfatti						
Il rapporto con l'Ospite è sereno						
Esiste una buona relazione con il proprio superiore diretto						
L'intervento del superiore è coerente con il reale problema						
La presenza dei parenti rende difficoltoso il normale svolgimento dell'attività assistenziale						
Il mio ruolo lavorativo viene riconosciuto e gratificato						
Rivalutando le precedenti esperienze lavorative, penso che la scelta di lavorare in questa Struttura sia stata giusta						
Ritiene che i corsi di formazione e riqualifica siano importanti						
Pensare al mio futuro in questa struttura mi risulta facile						

Inserisca suggerimenti relativi ai propri ambiti di lavoro con particolare riguardo a:

1. Igiene dell'Ospite _____

2. Somministrazione degli alimenti e delle bevande _____

3. Prevenzione e trattamento delle piaghe da decubito _____

4. Trattamento dell'incontinenza _____

5. Utilizzo dei mezzi di protezione e sicurezza a tutela dell'Ospite _____

OSSERVAZIONI _____

Risponda alle seguenti domande relative all'aggiornamento professionale:

1. A quante e a quali attività di aggiornamento ha partecipato? _____

2. Quali sono le ragioni per cui non partecipa alle attività di aggiornamento? _____

3. Quali sono le attività di aggiornamento a cui vorrebbe partecipare? _____

Data _____

La ringrazio per la gentile collaborazione

