

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

*Romano di Lombardia
Bergamo*



CARTA DEI SERVIZI

Approvata con verbale n. 6 del 20/09/2019

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. Servizi per utenti esterni</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 informativi	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>	8
	<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.....	18
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.....	25

Capitolo VII

STANDARDS DI QUALITA'

7.1	Modalità lavorative.....	26
7.2	Formazione del personale.....	26
7.3	Sistemi informativi scritti.....	26
7.4	Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare (HACCP).....	27
7.5	Attuazione del D. Lgs. 81 del 2008.....	27
7.6	Sistema di valutazione e soddisfazione.....	27
7.7	Modalità di accesso alla documentazione sanitaria.....	27
ALLEGATO 1: Rette giornaliere di degenza.....		28
ALLEGATO 2: Scheda lamentele/apprezzamenti.....		29
ALLEGATO 3: Carta dei diritti della persona anziana.....		30
ALLEGATO 4: Menu Tipo.....		33
ALLEGATO 5: Rilevazione del Grado di Soddisfazione.....		41

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. 7435/200, n. 12618/2003 e n. 2569/2014.

La Fondazione "Opere Pie Riunite Giovan Battista Rubini" ONLUS 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" Onlus 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"

Onlus

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 i servizi per utenti esterni quali: l'ambulatorio geriatrico, l'attività riabilitativa, l'ambulatorio audioprotesico e un centro medico polispecialistico;
- 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 che a locali commerciali. Alcuni di questi alloggi si trovano all'interno della struttura del Centro Sociale Polivalente, mentre gli altri si trovano presso:

- il condominio "San Giorgio" in via San Giorgio dove vi sono: 6 alloggi e 6 autorimesse;
- il condominio "De Agostini" in via Mazzini ang. Vicolo Manara dove vi sono: 2 alloggi e 2 autorimesse;
- il condominio "Il Laghetto" in via XXV Aprile dove vi sono: 8 alloggi e 8 autorimesse;
- via G.B. Rubini dove si trovano: 3 locali ad uso commerciale.

B. Il Centro Diurno Anziani

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

- sala bar;
- sala biblioteca e ufficio dell'Associazione Anziani e Pensionati;
- sala per attività occupazionali, dove opera la sezione di riabilitazione fonatoria e sensoriale organizzata dall'Ass. Italiana Laringectomizzati AILAR Onlus;
- 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.

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 della Fondazione e distribuito dal personale volontario. Il servizio è regola-

mentato da un protocollo d'intesa siglato dalla Fondazione e dal Comune di Romano di Lombardia.

E. Servizi per utenti esterni

La Fondazione eroga agli utenti esterni alla RSA i seguenti servizi:

- visite geriatriche effettuate da un medico geriatra su appuntamento;
- attività di riabilitazione erogate da Terapisti della Riabilitazione.; le prestazioni vengono effettuate nella palestra situata all'interno della Fondazione;
- ambulatorio audio protesico;
- centro medico polispecialistico gestito dalla società KlassMedica srl.

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

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.

Il Vice Presidente viene eletto, con separata votazione, con le stesse modalità previste per la nomina del Presidente.

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

I membri del Consiglio di Amministrazione, da Statuto, sono nominati dal Sindaco del Comune di Romano di Lombardia, sede della Fondazione, tranne il Parroco che risulta membro di diritto.

I Componenti del Consiglio di Amministrazione durano in carica cinque anni a decorrere dalla data di insediamento dell'organo.

Il Consiglio di Amministrazione si insedia su convocazione del Presidente uscente. I membri designati possono essere confermati senza interruzione più di una volta.

La prima riunione del nuovo Consiglio di Amministrazione sarà presieduta dal Consigliere più anziano di età.

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 e 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

FAX



0363 911722

E-MAIL



segreteria@fondazionerubini.it
info@fondazionerubini.it
fondazione@fondazionerubini.it
fondazionerubini@pec.it

PEC

SITO INTERNET



www.fondazionerubini.org

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. I posti sono 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 non autosufficiente, nell'ottica di offrire al familiare impegnato nelle cure una pausa di riposo o di permettere alla famiglia di fronteggiare un bisogno temporaneo. 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 può subire delle variazioni nel corso del ricovero. La Fondazione si riserva la facoltà di aumentare la retta sulla base dell'aumento dell'indice ISTAT, dei maggiori oneri derivanti dagli aumenti contrattuali del personale, dei maggiori oneri derivanti dagli adeguamenti a normative nazionali e regionali.

Si distingue tra posti letto accreditati a contratto e posti letto 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 (IP e OSS/ASA);
- d) fornitura e somministrazione di farmaci;
- e) fornitura di presidi per l'incontinenza;
- f) prestazioni di fisioterapia;
- 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.

Sono inoltre forniti i seguenti servizi: barbiere/parrucchiera (con esclusione di permanente e tinta), manicure e pedicure e trasporto per visite specialistiche, esami diagnostici o interventi presso strutture diverse; tutti questi servizi sono a titolo gratuito grazie ai 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, della biancheria personale e di tutti i presidi di stretto e personale utilizzo (per esempio: cavigliere, polsiere, plantari, collarini o busti). Per l'accompagnamento e l'assistenza dell'Ospite a visite specialistiche, in caso di assenza del parente è possibile che la struttura provveda, ad un costo di € 50,00 a titolo di rimborso spese.

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.

Il pagamento della retta di degenza dovrà essere effettuato anticipatamente entro il giorno 10 di ogni mese presso la banca indicata sulla fattura. L'importo della retta giornaliera è indicata nell'**Allegato 1**. Qualora l'Ospite entrasse successivamente alla data di accettazione del ricovero, è prevista la corresponsione di una quota per ogni giorno di mantenimento posto letto. 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 utile ai fini della detrazione della spesa sanitaria.

2.3 Modalità di accesso

L'ammissione degli Ospiti nella RSA è strettamente correlata alla effettiva disponibilità dei posti letto. Essa pertanto non potrà in alcun modo operare in deroga alle disposizioni provinciali accogliendo Ospiti oltre la normale recettività autorizzata.

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. E' possibile rinnovare la domanda per ulteriori 12 mesi presentandone richiesta prima dello scadere dell'anno dalla data di presentazione della domanda (12 mesi + ulteriori 12 mesi, se presente un rinnovo della richiesta).
 - 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, la persona di riferimento indicata nella domanda viene contattata. 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 fissando un appuntamento 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 presente nel reparto e l'operatore, i 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 un contratto di assistenza socio-sanitaria.

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.I e 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

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 P.I. e del PAI.

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 allega alla richiesta del medico tutta la documentazione sanitaria necessaria per il ricovero. 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, 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.

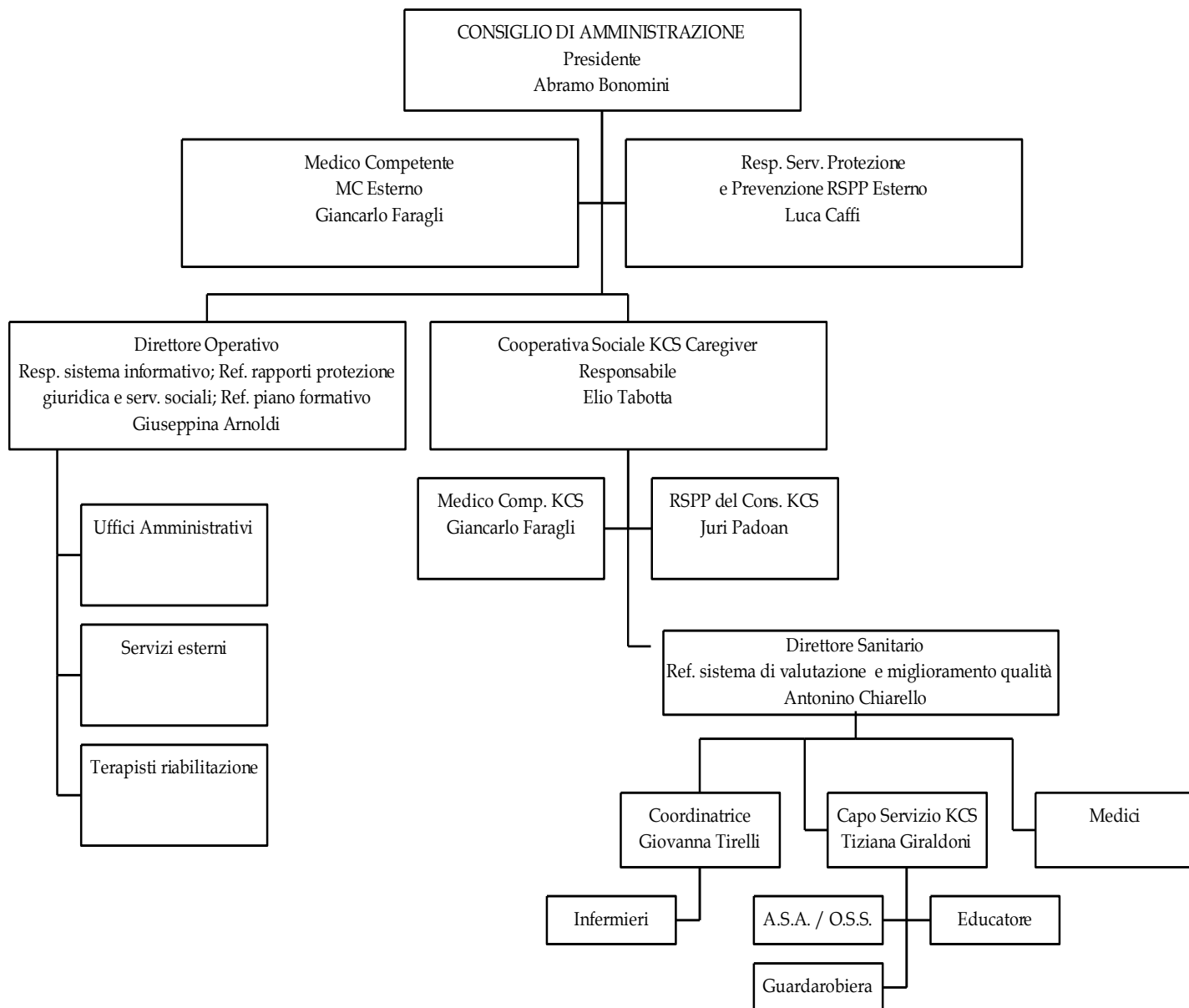
Responsabile dell'organizzazione e della gestione dei servizi della RSA è la cooperativa KCS caregiver con sede legale a Bergamo. Le attività della RSA sono coordinate dalla Caposervizio, responsabile della gestione, che si inter-

faccia con la Direzione Amministrativa della Fondazione, con la Direzione Sanitaria e con il Coordinamento Infermieristico.

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 e una reperibilità medica continuative nell'arco delle ventiquattro ore.

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 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 nell'arco delle ventiquattro ore.
- **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. I medicinali sono tenuti in un locale idoneo, al quale ha accesso il personale autorizzato (Direttore Sanitario, infermiere).

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 dell'art. 13 del G.D.P.R. 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 facente parte dell'Associazione Nazionale UNIT'ALSI.

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. Il modulo compilato dovrà inserito nell'apposita cassetta posta in prossimità dell'ufficio amministrativo.

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'ATS 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 menu, 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 menu 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. Gli operatori del reparto si occupano della sanificazione degli arredi delle camere e della pulizia degli ausili in uso agli Ospiti.

5.3 Servizio di guardaroba

La biancheria personale degli Ospiti viene lavata e curata 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 DUCATO con sollevatore per carrozzine (acquistato con la partecipazione economica dell'Amministrazione Comunale, l'Associazione Anziani e la Fondazione CARIPLO);

- un'autovettura FIAT PUNTO (donata dall'associazione "Famiglie Insieme" in collaborazione con la "Fondazione della Comunità Bergamasca" e con la SAI Assicurazioni);
- un'autovettura FIAT PUNTO (messo a disposizione in comodato d'uso dall'Amministrazione Comunale).
- un automezzo FIAT DOBLO' con sollevatore per carrozzine;
- un'autovettura CITROEN NEMO (acquistata con il contributo dell'AVIS di Romano di Lombardia);
- un'autovettura SKODA (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 con esclusione di permanente e tinta. 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 mobilizzazione 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
- Mobilizzazione 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 organizzati dalla cooperativa KCS caregiver corsi di formazione per il personale.

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. Tale documentazione viene conservata anche nella Cartella Socio Sanitaria informatizzata, il cui accesso è consentito solo al personale autorizzato.

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. 193/07 (ex 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, 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 reparto.

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 01.01.2020 per gli Ospiti già presenti in RSA

Posto letto definitivo accreditato a contratto residenti€ 60,44

Posto letto definitivo accreditato a contratto non residenti€ 65,16

IN VIGORE DAL 15.06.2020 per i nuovi ingressi in RSA

(verbale CdA n. 2 del 15.06.2020)

Posto letto definitivo accreditato a contratto residenti€ 65,00

Posto letto definitivo accreditato a contratto non residenti€ 69,00

Posto letto temporaneo accreditato€ 85,00

ALLEGATO 2 SCHEMA LAMENTALE/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 ri-

chiedere 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 CREMADI ZUCCHINE	FUSILLI AL PESTO	FUSILLI ALL'AMATRICIANA	RISOTTO DI MARE	GNOCCHI AL POMODORO	LASAGNE ALLA BOLOGNESE
	SECONDI	ROAST-BEEF COTOLETTA DI PESCE	FESADI TACCHINO ALL'IMONE FRITTATA VERDURE	COTOLETTA DI POLLO HAMBURGER MANZO	PETTO DI POLLO VERDURE PIENE	SOGLIOLA AL GRATIN COSCETTE DI POLLO	TAGLIATA DI POLLO INVOLTINI DI PROSCIUTTO	ROLLATA AL FORNO ROAST-BEEF
	CONTORNI	CAVOLFIORI	ZUCCHINE TRIFOLATE	PATATE AL FORNO	FAGIOLINI	PEPERONATA	BROCCOLETTI	PATATE AL FORNO DOLCE
	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 PASSATO DI VERDURA	CREMADI CIPOLLA CON CROSTINI PASSATO DI VERDURA	MINESTRA D'ORZO PASSATO DI VERDURA	MINETRONE CON PASTA PASSATO DI VERDURA	PASSATA DI VERDURA CON RISO PASSATO DI VERDURA	MINESTRA DI RISO E PREZZEMOLO PASSATO DI VERDURA	TORTELLINI IN BRODO PASSATO DI VERDURA
	SECONDI	PROSCIUTTO COTTO POLLO LESSO TALEGGIO	PROSCIUTTO COTTO SALUMI MISTI ROBIOLINA	PROSCIUTTO COTTO CARNE SIMMENTHAL MOZZARELLA	PROSCIUTTO COTTO FORMAGGIO FONTAL MANZO BOLLITO	PROSCIUTTO COTTO TONNO E UOVA FORMAGELLA	PROSCIUTTO COTTO CRUDO E MELONE ZOLA	PROSCIUTTO COTTO FORMAGGIO CONFEZ TACCHINO FREDDO
	CONTORNI	ERBETTE	TRIS DI VERDURE	FAGIOLI BORLOTTI CON CIPOLLOTTI POMODORI	INSALATA RUSSA	SPINACI	CAROTE LESSE	CIPOLLE E CORNETTI POMODORI
	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	FUSILLI ALLE OLIVE	CHICCHEDI PATATE AL BURRO E SALVIA	PENNETTE AL TONNO	PENNE AL PROSCIUTTO E PISELLI	CASONCELLI ALLA BERGAMASCA
	SECONDI	POLPETTINE DI MANZO CON VERDURE VITELLO TONNATO	HAMBURGER AL POMODORO MERLUZZO DORATO AL FORNO	POLPETTINE DI RICOTTA E SPINACI PETTO DI POLLO AI FERRI	ARROSTO FREDDO ZUCCHINE RIPIENE	BASTONCINI DI PESCE DORATI TORTA SALATA	SCOLOPPINE AL VINO BIANCO CAPRESE	COSCI DI POLLO ARROSTO ROAST-BEEF
	CONTORNI	VERDURE CONTADINE	ZUCCHINE TRIFOLATE	PISELLIE CAROTE	PEPERONATA	SPINACI	BROCCOLETTI POMODORI	PATATE AL FORNO DOLCE
	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 PASSATO DI VERDURA	VELLUTATA DI ZUCCHINE CON CROSTINI PASSATO DI VERDURA	MINESTRA D'ORZO PASSATO DI VERDURA	ZUPPA DI VERDURA PASSATO DI VERDURA	PASSATO DI VERDURA CON RISO PASSATO DI VERDURA	RISO E PREZZEMOLO PASSATO DI VERDURA	TORTELLINI IN BRODO PASSATO DI VERDURA
	SECONDI	PROSCIUTTO COTTO TALEGGIO SIMMENTHAL POLLO LESO	PROSCIUTTO COTTO POMODORI E MOZZARELLA INVERNIZZANA	PROSCIUTTO COTTO CRUDO E MELONE CAPRINO	PROSCIUTTO COTTO BOLLITO DI MANZO ROBIOLINA	PROSCIUTTO COTTO FRITTATA QUARTOROLO	PROSCIUTTO COTTO MORTADELLA GORGONZOLA	PROSCIUTTO COTTO CRUDO FORMAGGI CONFEZIONATI
	CONTORNI	CAVOLFIORI	TRIS DI VERDURE	INSALATA CAPRICCIOSA	ERBETTE POMODORI	FAGIOLINI	CAROTE	FAGIOLINI CANELLINI POMODORI
	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

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

Menu tipo estivo 3° settimana

		LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA
PRANZO	PRIMI	RISOTTO AI FUNGHI	TAGLIATELLE ALLO ZAFFERANO E SPECK	GNOCCHI AI FORMAGGI	RISOTTO AL RADICCHIO ESCAMORZA	PASTA CON CREMA DI ZUCCHINE	PASTA AL RAGU'	CANNELLONI CON RICOTTA E SPINACI
	SECONDI	FESA DI TACCHINO AL LIMONE VITELLO TONNATO	GRIGLIATA MISTA LONZA, SALSICCIA, WURSTEL, HAMBURGER	QUICHE LO-RAINNE ARROSTO FREDDO CON SOTTACETI E SOTT'OLIO	POLPETTE AL SUGO COTOLETTA DI MERLUZZO	PLATESSA GRATINATA INVOLTINI AL PROSCIUTTO	VITELLO TONNATO TACCHINO AI FERRI	FESA D'ARROSTO COSCE DI POLLO
	CONTORNI	VERDURE CONTADINE	VERDURE GRIGLIATE	SPINACI	PISELLIE CAROTE	FAGIOLINI	BROCCOLETTI	PATATE AL FORNO DOLCE
	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 PASSATO DI VERDURA	TORTELLINI IN BRODO PASSATO DI VERDURA	MINESTRA DI ORZO PASSATO DI VERDURA	VELLUTATA DI CAROTE E SEDANO RAPACON CROSTINI PASSATO DI VERDURA	PASSATO DI VERDURA CON RISO PASSATO DI VERDURA	RISOE PREZZEMOLO PASSATO DI VERDURA	ZUPPA DI VERDURA PASSATO DI VERDURA
	SECONDI	PROSCIUTTO COTTO TALEGGIO POLLO BOLLITO	PROSCIUTTO COTTO MOZZARELLA CON INSALATA PAESANA MORTADELLA	PROSCIUTTO COTTO CRUDO CON MELONE FORMAGGIO CAPRINO	PROSCIUTTO COTTO MANZO LESSO ROBIOLINA	FAGOTTINI DI VERDURA PROSCIUTTO COTTO FORMAGELLA	PROSCIUTTO COTTO FORMAGGIO QUARTIROLO	PROSCIUTTO COTTO MOZZARELLA DI BUFALA SIMMENTHAL
	CONTORNI	ERBETTE	TRIS DI VERDURE	CAVOLFIORI POMODORI	INSALATA RUSSA	PATATE LESSE	CAROTE	FAGIOLINI CANNELLINI POMODORI
	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 4° settimana

		LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA
PRANZO	PRIMI	RISOTTO ALLA MILANESE	FUSILLI AL PESTO	PASTA AL RAGU'	TORTELLINI AL BURRO ESALVIA	PENNE ALLA MARINARA	RISOTTO ALLA PARMIGIANA	CRESPELLE AL PROSCIUTTO
	SECONDI	BOCCONCINI DI POLLO CON VERDURA ARROSTO FREDDO FARCITO	ROAST-BEEF COTOLETTA DI PESCE	PETTO DI POLLO ALL'IMONE POLPETTE DI VERDURA	SCALOPPINE ALLA PIZZAIOLA VERDURE RIPIENE	PALOMBETTO IN UMIDO POLPETTE DI CARNE DORATE	COSCE DI POLLO HAMBURGER ALLA PIASTRA	POLPETTONE DI TACCHINO AL FORNO VITELLO TONNATO
	CONTORNI	CAVOLFIORI	ZUCCHINE TRIFOLATE	PATATE LESSE	PISELLIE CAROTE POMODORI	SPINACI	BROCCOLETTI GRATINATI	PATATE AL FORNO DOLCE
	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 PASSATO DI VERDURA	VELLUTATA DI PISELLI CON CROSTINI PASSATO DI VERDURA	MINESTRA D'ORZO PASSATO DI VERDURA	ZUPPA DI VERDURA PASSATO DI VERDURA	PASSATA DI VERDURA CON RISO PASSATO DI VERDURA	RISO E PREZZEMOLO PASSATO DI VERDURA	TORTELLINI IN BRODO PASSATO DI VERDURA
	SECONDI	PROSCIUTTO COTTO ROBIOLETTA POLLO LESO	PROSCIUTTO COTTO MORTADELLA INVERNIZZINA	PROSCIUTTO COTTO CRUDO CON MELONE FORMAGGIO CAPRINO	PROSCIUTTO COTTO FORMAGGIO MORBIDO MANZO BOLLITO	PROSCIUTTO COTTO FRITTATA AL FORMAGGIO FORMAGGELLA	PROSCIUTTO COTTO CRUDO E MELONE TALEGGIO	PROSC. COTTO PROSC. CRUDO FORMAGGI CONFEZ.
	CONTORNI	ERBETTE	TRIS DI VERDURE POMODORI	FAGIOLI BORLOTTI	INSALATA RUSSA	FAGIOLINI	CAROTE	CANNELLINI POMODORI
	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 1° settimana

		LUNEDÌ	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA
PRANZO	PRIMI	RAVIOLI AL PROSCIUTTO	RISOTTO ALLA PARMIGIANA	TAGLIATELLE AL RAGU'	PIATTO UNICO: POLENTA	GNOCCHI AL POMODORO E BASILICO	RISOTTO ALLA CREMA DI POMODORO	LASAGNE AL FORNO
	SECONDI	PETTO DI POLLO AL LIMONE INVOLTINI DI PROSCIUTTO	BOLLITO DIMANZO COTECHINO SALSA VERDE O MAIONESE	ARROSTO TACHINO CUORICINI MERLUZZO	SALSICCIA AL FORNO BOCCONCINI DI VITELLONE	PLATESSA GRATINATA SCALOPPINE AL VINO BIANCO	COSCETTE DI POLLO POLPETTE DORATE	POLPETTONE CON SPINACI BOCCONCINI DI POLLO
	CONTORNI	CAVOLFIORI GRATINATI	LENTICCHIE	BROCCOLETTI	FUNGHI TRIFOLATI	ZUCCHINE TRIFOLATE	FINOCCHI AL BURRO	PISELLI AL PROSCIUTTO DOLCE
	Piatti fissi	Primi piatti fissi pranzo: pasta o riso (pomodoro o ragù) Minestrina Contorni: pure di patate o insalata Secondi piatti fissi pranzo: affettati e formaggi						

		LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA
CENA	PRIMI	CREMA DI ZUCCA PASSATO DI VERDURA	PASSATO CON PASTA PASSATO DI VERDURA	MINISTRADI ORZO PASSATO DI VERDURA	VELLUTATA DI CIPOLLE DI TROPEA PASSATO DI VERDURA	PASTA E FAGIOLI PASSATO DI VERDURA	ZUPPA DI VERDURA PASSATO DI VERDURA	TORTELLINI IN BRODO PASSATO DI VERDURA
	SECONDI	POLLO LESO PROSCIUTTO COTTO TALEGGIO	MORTADELLA PROSCIUTTO COTTO EMMENTHAL	FRITTATA PROSCIUTTO COTTO FORMAGGIO CAPRINO	FAGOTTINO DI VERDURA PROSCIUTTO COTTO ROBIOLINA	BRESAOLA PROSCIUTTO COTTO FORMAGELLA	BOLLITO DI MANZO PROSCIUTTO COTTO FORMAGGIO ITALICO	PROSCIUTTO CRUDO PROSCIUTTO COTTO FORMAGGI CONF.
	CONTORNI	CAROTE LESSE	TRIS DI VERDURE	FAGIOLINI E PATATE	CAVOLINI DI BRUXELLES	INSALATA RUSSA	ERBETTE	FAGIOLINI BORLOTTI
	Piatti fissi	Primi piatti fissi cena: minestrina Secondi: formaggi (confezionati: formaggini) Contorni: pure 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	RISOTTO ALLA MILANESE	TORTELLINI AL BURRO E SALVIA	PASTA AI QUATTRO FORMAGGI	PIATTO UNICO: POLENTA	PASTA ALLE VONGOLE	RISOTTO ALLA PARMIGIANA	TORTELLI DI MAGRO
	SECONDI	PETTO DI POLLO AI FERRI POLPETTINE DI MANZO CON VERDURE	COTOLETTA DI PESCE HAMBURGER AL FORMAGGIO	BOCCONCINI DI TACCHINO FRITTATA CON ZUCCHINE	BRASATO DI MANZO COSCETTE AL FORNO	TONNO CON PISELLI TACCHINO AL BURRO E SALVIA	POLPETTONE AL FORNO SPEZZATINO CON VERDURE	ARROSTO PETTO DI POLLO ALLA PIZZAIOLA
	CONTORNI	CAVOLFIORI GRATINATI	ZUCCHINE TRIFOLATE	BROCCOLETTI	FUNGHI TRIFOLATI	VERDURINE MISTE	FINOCCHI	PATATE AL FORNO DOLCE
	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	PAN COTTO PASSATO DI VERDURA	VELLUTATA AI PORRI E PATATE PASSATO DI VERDURA	MINESTRA D'ORZO PASSATO DI VERDURA	PASSATO CON RISO PASSATO DI VERDURA	PASTA E FAGIOLI PASSATO DI VERDURA	VELLUTATA ASPARAGI PASSATO DI VERDURA	ZUPPA D'ORZO PASSATO DI VERDURA
	SECONDI	POLLO LESSO PROSCIUTTO COTTO TALEGGIO	POLPETTE VERDURA PROSCIUTTO COTTO EMMENTHAL	PROSCIUTTO CRUDO PROSCIUTTO COTTO MOZZARELLA	SFORMATO DI VERDURE PROSCIUTTO COTTO FORMAGGIO FONTAL	FRITTATA AL FORMAGGIO PROSCIUTTO COTTO FORMAGGELLA VALLE'	BOLLITO DI MANZO PROSCIUTTO COTTO FORMAGGIO ITALICO	PROSCIUTTO CRUDO PROSCIUTTO COTTO FORMAGGI CONFEZIONATI
	CONTORNI	CAROTE LESSE	TRIS DI VERDURE	FAGIOLINI	VERDURE AL VAPORE	ERBETTE	CAROTE AL PREZZ	FAGIOLI BOLLITI
	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

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

Menu tipo invernale 3° settimana

		LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA
PRANZO	PRIMI	PASTA ALLA BOSCAIOLA	RISOTTO ALLA CONTADINA	PIZZOCCHERI ALLA VALTELLINESE	PIATTO UNICO: POLENTA	GNOCCHIAL FORMAGGIO	FUSILLI AL PESTO	LASAGNE ALLA BOLOGNESE
	SECONDI	BOCCONCINI DI TACCHINO LONZA E WURSTEL AI FERRI	BOLLITO MISTO (MANZO, COTECHINO, POLLO) E SALSA VERDE	PETTO DI POLLO ALLA PIZZAIOLA POLPETTINE DI VERDURA	SPEZZATINO AL VINO COSCI E DI POLLO ALLA CACCIATORA	POLPETTE DO-RATE PALOMBETTO ALLA LIVORNESE	FESA DI TACCHINO ALL' LIMONE SVIZZERE AL PROSCIUTTO	BOCCONCINI DI POLLO CON VERDURE AR-ROSTO FARCI-TO
	CONTORNI	PISELLI	LENTICCHIE	VERDURE MISTE SALTATE	PEPERONATA	ZUCCHINE AL FORNO	FINOCCHIAL BURRO	PATATE RUSTI-CHE DOLCE
	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	PASSATO DI VERDURA CON PASTA PASSATO DI VERDURA	ZUPPA D'ORZO PASSATO DI VERDURA	CREMADI FUNGHI CON CROSTINI DI PANE PASSATO DI VERDURA	STRACCIATELLA PASSATO DI VERDURA	MINISTRONE DI VERDURA PASSATO DI VERDURA	PASSATO DI VERDURA CON RISO PASSATO DI VERDURA	TORTELLINI IN BRODO PASSATO DI VERDURA
	SECONDI	POLLO LESSO PROSCIUTTO COTTO TALEGGIO	MORTADELLA PROSCIUTTO COTTO EMMENTHAL	FRITTATA PROSCIUTTO COTTO FORMAGGIO LATTERIA	ROLLE' DI VERDURA PROSCIUTTO COTTO FORMAGGIO FONTAL	TONNO E UOVA PROSCIUTTO COTTO MOZZARELLA	BOLLITO DI MANZO PROSCIUTTO COTTO FORMAGGIO VALLE'	PROSCIUTTO CRUDO PROSCIUTTO COTTO FORMAGGI CONF.
	CONTORNI	CAROTE LESSE	TRIS DI VERDURE	FAGIOLINI	PATATE LESSE	ERBETTE	CAVOLFIORI	FAGIOLI BORBOTTI
	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 4° settimana

		LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA
PRANZO	PRIMI	PASTA ALL'AMATRICIANA	CASONCELLI ALLA BERGAMASCA	GNOCCHI ALLA ROMANA	PIATTO UNICO: POLENTA	PASTA AL TONNO	RISOTTO AL RADICCHIO	CANNELLONI DI CARNE
	SECONDI	COTOLETTA PESCE PETTO DI POLLO AL VINO BIANCO	COTECHINO CON LENTICCHIE FRITTATE AL FORMAGGIO	COTOLETTA DI POLLO PICCATINA ALLA PIZZAIOLA	STRACOTTI DI MANZO SALSICCIA CONFUNGI	BASTONCINI DI PESCE BOCCONCINO DI TACCHINO CON PISELLI	SPEZZATINO CON VBRDURA HAMBURGER ALLA PIASTRA	POLPETTONE DI TACCHINO ARROTOLATO DI VITELLO CON MORTADELLA
	CONTORNI	CAVOLFIORI GRATIN	ZUCCHINE TRIFOLATE	PATATE AL FORNO	VERDURE STUFATE	FAGIOLINI AL BURRO	FINOCCHIAL BURRO	PATATE AL FORNO DOLCE
	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	VELLUTATA DI ZUCCA CON CROSTINI PASSATO DI VERDURA	ZUPPA DI VERDURA PASSATO DI VERDURA	MINISTRONE D'ORZO PASSATO DI VERDURA	CREMA DI PORRIE PATATE PASSATO DI VERDURA	PASTA E FAGIOLI PASSATO DI VERDURA	MINISTRONE DI RISO E PREZZEMOLO PASSATO DI VERDURA	TORTELLINI IN BRODO PASSATO DI VERDURA
	SECONDI	POLLO LESSO PROSCIUTTO COTTO TALEGGIO	MORTADELLA PROSCIUTTO COTTO EMMENTHAL	PROSCIUTTO CRUDO PROSCIUTTO COTTO FORMAGGIO ITALICO	TIMBALLO DI VERDURA PROSCIUTTO COTTO FORMAGGIO FONTAL	TONNO E UOVA PROSCIUTTO COTTO FORMAGGIO VALLE'	BOLLITO DI MANZO PROSCIUTTO COTTO MOZZARELLA BUFALA	PROSCIUTTO CRUDO PROSCIUTTO COTTO FORMAGGI CONF.
	CONTORNI	CAROTE LESSE	TRIS DI VERDURE	CORNETTI CON CIPOLLE COTTE	BROCCOLETTO	ERBETTE	CAROTE PREZZEMOLATE	FAGIOLINI BOLLITI
	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

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 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

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

- **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 _____

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

g) dei servizi igienici

molto soddisfatto soddisfatto un po' insoddisfatto molto insoddisfatto non saprei

h) del reparto

molto soddisfatto soddisfatto un po' insoddisfatto molto insoddisfatto non saprei

i) degli ambienti di vita collettiva

molto soddisfatto soddisfatto un po' insoddisfatto molto insoddisfatto non saprei

j) del servizio lavanderia

molto soddisfatto soddisfatto un po' insoddisfatto molto insoddisfatto non saprei

- Servizio pasti

d) qualità

molto soddisfatto soddisfatto un po' insoddisfatto molto insoddisfatto non saprei

e) quantità

molto soddisfatto soddisfatto un po' insoddisfatto molto insoddisfatto non saprei

f) 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 _____

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