

# **CARTA DEI SERVIZI DELLA R.S.A**

**Ultimo aggiornamento: 01/01/2020**



**Redatta in conformità alla D.G.R. n. 2569 del 31/10/2014**

## INDICE

1. Presentazione.....	pag. 3
2. Breve storia della R.S.A. "Madonna del Boldesico".....	pag. 4
3. Come si arriva alla struttura.....	pag. 5
4. Le modalità di funzionamento.....	pag. 6
5. La retta di ricovero e le modalità di pagamento.....	pag. 8
6. La domanda di ammissione ed il contratto di ingresso.....	pag. 8
7. Modalità di accoglienza, presa in carico e dimissione dell'ospite.....	pag. 10
8. La giornata tipo dell'ospite.....	pag. 11
9. Diritti e doveri dell'ospite.....	pag. 12
10. L'orario di funzionamento e delle visite agli ospiti.....	pag. 13
11. Il volontariato.....	pag. 14
12. La valutazione della qualità.....	pag. 15
13. Altre informazioni utili.....	pag. 16

---

### **Allegati:**

- *L'organigramma aziendale e funzionale*
- *Regolamento del reparto per i Ricoveri Temporanei di Sollievo (RTS)*
- *Scheda di segnalazione di lamentela o apprezzamento*
- *La retta di ricovero della R.S.A.*
- *Il menù-tipo*
- *La carta dei diritti dell'anziano di cui all'allegato "D" della D.G.R. n. 77435 del 14.12.2001*
- *Schema tipo del questionario di soddisfazione*

## 1. Presentazione

La *Carta dei Servizi*, come precisato dalle relative linee guida elaborate dall'A.S.L. di Bergamo, è «*il principale requisito organizzativo per il miglioramento della qualità*» delle Residenze Sanitarie Assistenziali (R.S.A.) per anziani, meglio note con l'espressione non tecnica - ma a tutti immediatamente comprensibile - di "Case di Riposo".

Lo scopo principale di questa *Carta dei Servizi* è quello di *informare* l'utenza circa il modo in cui è organizzata la R.S.A. (Casa di Riposo) "*Madonna del Boldesico*", quali sono le sue modalità di funzionamento, i servizi erogati, l'ammontare della retta di ricovero, come si caratterizza la giornata-tipo dell'ospite, quali sono i suoi diritti (ma anche i suoi doveri), quali sono i sistemi di valutazione della qualità adottati dalla Direzione della struttura.

Per questi motivi, la *Carta dei Servizi* è uno strumento indispensabile non solo per chi già vive nella struttura, ma anche per chi è intenzionato ad entrarvi; essa, inoltre, rappresenta il costante punto di riferimento per ciascun operatore che presta servizio all'interno di questa R.S.A.

Per sua natura, essendo l'espressione di una realtà "vitale", in continua evoluzione (la Casa di Riposo, infatti, come tutte le case nelle quali normalmente viviamo, si modifica nel tempo), non può essere un documento statico, ma verrà periodicamente aggiornata, migliorata, con l'intento e l'obiettivo di far conoscere sempre più accuratamente ciò che questa R.S.A. intende offrire ai propri ospiti.

Mi auguro, anche a nome del Consiglio di Amministrazione che ho l'onore di presiedere, che questo documento possa rappresentare un valido strumento per il miglioramento della vita all'interno della nostra Casa di Riposo, sia per l'anziano che vi risiede, ma anche per tutti gli operatori che vi lavorano; ai primi rivolgo il mio affettuoso saluto, agli altri il mio sentito ringraziamento per l'opera quotidianamente svolta.

**Il Presidente  
Alessandro Cottini**

## 2. Breve storia della R.S.A. “*Madonna del Boldesico*”

L' «*Ospedale del Boldesico*» è stato fondato dal sacerdote Don Luigi Belotti il 1° maggio dell'anno 1811; inizialmente l'istituto svolse l'attività di ospedale vero e proprio (*valetudinarium*) e solo in un secondo momento si caratterizzò come struttura dedita all'assistenza dell'anziano. L'Ospedale del Boldesico ebbe, quindi, le sue origini nella casa stessa di Don Luigi Belotti (l'attuale villa settecentesca posta a nord della R.S.A.) e lì rimase per circa 150 anni. Un primo nuovo edificio (la Casa di Riposo) venne realizzato nel 1964, per una capienza complessiva di circa 40-50 ospiti. L'immobile in cui ha sede l'attuale R.S.A. è stato invece realizzato, *ex novo* ma sul terreno della precedente Casa di Riposo, nella seconda metà degli anni '90; l'avvio dell'attività presso la nuova struttura è avvenuto il 7 dicembre dell'anno 1999: inizialmente con i 40 ospiti già presenti e poi, nel mese di febbraio dell'anno 2000, con l'apertura del terzo nucleo che ha portato la capienza complessiva della R.S.A. agli attuali 60 posti letto accreditati e contrattualizzati.

Pur nascendo come istituto fondato da un privato, l'ente ha successivamente assunto personalità giuridica pubblica, divenendo una I.P.A.B. (Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza), vale a dire un ente pubblico di assistenza socio sanitaria senza scopo di lucro.

La personalità giuridica pubblica è stata mantenuta fino al 31/12/2003; infatti, a partire dal 1° gennaio 2004, per effetto della L.R. n. 1/2003, l'Istituzione si è trasformata in Fondazione, vale a dire in soggetto giuridico privato – sempre senza alcuno scopo di lucro (dal 19 dicembre 2005, la Fondazione è una O.n.l.u.s.).

Oggi la Residenza Sanitario Assistenziale (R.S.A.) “*Madonna del Boldesico*”, in conformità alla disciplina regionale vigente in materia, è una «*struttura protetta*», vale a dire una residenza collettiva che fornisce agli ospiti anziani, in condizioni di non autosufficienza, interventi di protezione assistenziale e abitativa, nonché adeguati interventi sanitari e riabilitativi. Sono potenziali ospiti della R.S.A., pertanto, gli anziani non autosufficienti per i quali la famiglia, o altri servizi territoriali, non possono adeguatamente provvedere alla cura ed all'assistenza.

La R.S.A. “*Madonna del Boldesico*” ha ottenuto l'abilitazione all'esercizio, l'accreditamento e la contrattualizzazione dall'ATS di Bergamo per 60 posti letto di ricovero ordinario; possiede – inoltre – 6 posti letto abilitati all'esercizio, ma non accreditati/contrattualizzati, per i ricoveri temporanei di sollievo (R.T.S.). Il contenuto della presente carta dei servizi si riferisce ai 60 posti letto ordinari accreditati, mentre per i 6 posti di sollievo – diversamente regolamentati - si



#### **4. Le modalità di funzionamento**

Come anticipato al precedente paragrafo 2., la R.S.A. "*Madonna del Boldesico*" soddisfa tutti i più recenti standard strutturali, organizzativi e gestionali previsti dalla normativa regionale vigente in materia, in particolare le D.G.R. n. 7435 del 14 dicembre 2001 e n. 2569 del 31 ottobre 2014, sia per quanto attiene l'abilitazione all'esercizio, sia per quanto riguarda l'accreditamento e la contrattualizzazione, riconoscimento – quest'ultimo - che la struttura ottiene ininterrottamente da molti anni.

Nella struttura sono presenti 3 nuclei abitativi (uno al piano terra e due al piano primo), ciascuno di n. 20 posti letto. Tutte le camere sono a 2 posti letto, con servizi igienici attrezzati di ausili per la non autosufficienza; anche gli arredi e le attrezzature sono adatti per ospiti non autosufficienti o non deambulanti, in particolare i letti a due snodi ed i materassi e i cuscini antidecubito. Ogni camera è munita di trave testaleto con idoneo sistema di illuminazione e di chiamata infermiere; all'interno di ogni camera esiste un impianto TV. In ogni nucleo, oltre alle camere, sono presenti, fra gli altri: l'ambulatorio medico-infermieristico, il locale da pranzo ed il soggiorno, il bagno assistito.

Completano la struttura (al piano terra): la palestra di riabilitazione, il locale parrucchiere, l'ampio salone polivalente e la chiesetta interna. All'esterno esiste un gradevole parco attrezzato ed un'area giochi per bambini, particolarmente frequentata – durante la stagione estiva – anche dai visitatori esterni.

Nella R.S.A. presta servizio il personale espressamente previsto, - per numero, tipologia, qualifica e titolo di studio -, dalla normativa regionale vigente in materia; in altri termini, la struttura garantisce una presenza di medici, infermieri professionali, terapisti della riabilitazione (fisioterapisti), educatori professionali e operatori addetti all'ospite (A.S.A. = ausiliari socio assistenziali) superiore a quanto previsto sia dagli standard di abilitazione all'esercizio che da quelli di accreditamento regionale.

La struttura si avvale, inoltre, della consulenza specialistica fornita da un medico fisiatra.

L'ente è dotato di un organigramma ufficiale pubblicato all'albo ed allegato in copia alla presente carta dei servizi. Tutto il personale che presta servizio nella R.S.A. è munito di idoneo cartellino di riconoscimento che riporta nome, cognome e qualifica.

I servizi erogati dalla R.S.A. per i 60 posti letto ordinari contrattualizzati, tutti compresi nel costo della retta di ricovero, sono i seguenti:

- assistenza medica generica (garantita 24 ore grazie al servizio di reperibilità);
- assistenza medica specialistica, limitatamente alla figura del fisiatra;
- assistenza medica assicurata da un medico volontario, già primario ospedaliero, specialista in: medicina interna, endocrinologia, scienza dell'alimentazione e dietetica;
- assistenza infermieristica, riabilitativa, di animazione sociale, di assistenza diretta alla persona tramite operatori qualificati;
- servizio alberghiero (ristorazione e lavanderia);
- parrucchiere uomo/donna (n. 4 accessi all'anno);
- pedicure curativo (n. 6 accessi all'anno);
- servizio di assistenza religiosa;
- fornitura degli ausili per incontinenti (pannolini, pannoloni, traverse);
- fornitura di ogni tipo di farmaco, gas medicale e materiale sanitario;
- ogni altra prestazione espressamente prevista e richiesta dalla vigente normativa regionale in materia di accreditamento/contrattualizzazione delle R.S.A.

Per quanto riguarda - in particolare - il servizio di ristorazione, si precisa che esso è attualmente fornito dalla ditta *Markas s.r.l.* con sede in Bolzano. I menù settimanali (variabili a secondo della stagione invernale o estiva e articolati in 4 settimane-tipo che si succedono a rotazione) sono esposti – di volta in volta - nelle sale da pranzo di ciascun nucleo. A discrezione della Direzione Sanitaria dell'ente, potranno essere previste per alcuni ospiti delle diete speciali, in relazione alle prescrizioni del piano di assistenza individuale (PAI) di cui al successivo paragrafo 7; a titolo puramente indicativo ma non esaustivo, si allega alla presente Carta dei Servizi il menù-tipo. In occasione delle festività vengono preparati dei menù speciali.

Ci sembra opportuno concludere questo paragrafo ricordando che se, da un lato, la R.S.A. cerca di offrire un'assistenza il più possibile adeguata ai bisogni dell'anziano, dall'altro essa non potrà mai sostituire i rapporti socio-affettivi della famiglia e della realtà territoriale da cui l'ospite stesso proviene; in questo senso ci permettiamo di chiedere la massima collaborazione e disponibilità da parte della famiglia dell'ospite.

## **5. La retta di ricovero e le modalità di pagamento**

La retta giornaliera di ricovero viene determinata, con apposito atto deliberativo, dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione; di tale provvedimento vengono informati, per iscritto, tutti gli ospiti residenti in struttura al momento della sua adozione. L'importo della retta mensile (dato dal prodotto tra il numero dei giorni di cui si compone il mese e l'importo giornaliero come sopra definito) dovrà essere versato entro e non oltre il giorno 20 del mese successivo a quello di riferimento (esempio: la retta di marzo va pagata entro il 20 di aprile, etcc.), previa ricezione di apposita fattura.

Il pagamento può avvenire, a scelta del pagante, tramite S.D.D. (addebito diretto in conto corrente bancario) oppure tramite bonifico sul conto corrente intestato alla Fondazione e aperto presso UBI Banca S.p.A. – filiale di Grumello del Monte – identificato con le seguenti coordinate IBAN: IT 90 H 03111 53140 000000002076. Nella retta di ricovero sono compresi tutti i servizi e le prestazioni espressamente previsti al precedente paragrafo (4.). Per eventuali chiarimenti in ordine ad altri servizi o prestazioni inclusi e/o esclusi dalla retta di ricovero, ci si dovrà rivolgere al personale degli uffici amministrativi della struttura.

L'ammontare della retta giornaliera attualmente in vigore, valido fino a successiva variazione che sarà deliberata dal Consiglio di Amministrazione, è riportato nel foglio allegato alla presente Carta dei Servizi.

Annualmente verrà rilasciata a ciascun ospite, e/o alle persone che concorrono al pagamento della sua retta, la dichiarazione prevista dalla D.G.R. 25 febbraio 2019, n. XI/1298, attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie, ciò ai fini delle eventuali detrazioni/deduzioni fiscali.

## **6. La domanda di ammissione ed il contratto di ingresso**

Per essere ricoverati in R.S.A. è necessario innanzitutto presentare una domanda scritta che andrà formulata utilizzando gli appositi moduli disponibili presso gli uffici amministrativi, o scaricabili dal sito internet della Fondazione.

La domanda di ingresso si compone dei seguenti 3 moduli:

1. Il modulo denominato "*Domanda di ingresso*" (composto da n. 2 fogli) nel quale si dovranno indicare sia i dati dell' "*interessato*" (= l'anziano per il quale si chiede il ricovero in R.S.A. o all'R.T.S., oppure la frequenza al C.D.I.), sia i dati del "*famigliare*" che – unitamente all'interessato – formula la domanda di ingresso;



2. Il modulo denominato “*Scheda di valutazione sociale*” (Allegato A, composto da n. 2 fogli) che dovrà essere compilato e firmato dal familiare che presenta la domanda, oppure dall’Assistente Sociale se la domanda viene presentata attraverso il Comune di residenza;
3. Il modulo denominato “*Scheda sanitaria*” (Allegato B, composto da n. 4 fogli) che dovrà essere compilato, timbrato e firmato dal Medico di Famiglia dell’interessato, oppure dal Medico del Reparto Ospedaliero se l’interessato è ricoverato.

I 3 moduli, debitamente compilati e sottoscritti, dovranno essere consegnati agli uffici amministrativi; per determinare la data effettiva di presentazione della domanda, farà fede il timbro recante la data di ricevimento della stessa.

Una volta depositata la domanda di ingresso, il richiedente viene inserito nella lista di attesa.

L’ordine di ingresso in struttura, cioè di effettivo ricovero in R.S.A., non è necessariamente cronologico, ma è determinato dal Presidente dell’Ente, in considerazione dello stato complessivo di bisogno e di difficoltà della persona da ricoverare e del suo contesto familiare. A tale riguardo si precisa che normalmente il Presidente, salvo diverse indicazioni scritte esposte in bacheca, riceve il pubblico – senza appuntamento – tutti i martedì (non festivi) dalle ore 17.00 alle ore 18.00; in quella sede, i familiari potranno esporre direttamente al Presidente eventuali situazioni di particolare gravità o bisogno.

Di norma, viene assegnata priorità di ammissione alle persone residenti nel Comune di Grumello del Monte e Castelli Calepio.

L’ammissione definitiva in R.S.A. è subordinata al parere favorevole del Responsabile Sanitario, il quale – prima dell’ingresso – accerterà le condizioni di non autosufficienza della persona da ricoverare e l’insussistenza di eventuali cause ostative alla vita comunitaria.

L’accoglienza dell’ospite in R.S.A., comunque, non deve mai intendersi come definitiva ed irreversibile, essendo sempre prevista la possibilità del rientro al domicilio.

Si precisa che – nel caso di accoglienza dell’anziano in Struttura - il familiare che ha firmato la domanda verrà chiamato a sottoscrivere il contratto di ingresso che lo impegnerà – unitamente all’ospite – al regolare pagamento della retta di ricovero. Il contratto è redatto secondo le indicazioni fornite a riguardo dall’ATS di Bergamo e da Regione Lombardia.

## **7. Modalità di accoglienza, presa in carico e dimissione dell'ospite**

Tutte le procedure disciplinanti, nei particolari, le fasi di pre-ingresso, accoglienza in istituto, presa in carico e dimissione dell'ospite sono regolamentate da specifici protocolli operativi predisposti dalla Direzione Sanitaria della R.S.A. "*Madonna del Boldesico*"; in questa sede, per evidenti motivi di spazio e conseguenti esigenze di sinteticità, ci si limiterà ad elencare le fasi e le modalità più significative, di immediato interesse per la persona da ricoverare e per i suoi famigliari; per ogni eventuale ed ulteriore necessità di chiarimento, ci si potrà rivolgere al Coordinatore dei Servizi Socio-Sanitari (Caposala), Sig.ra Barbara Moioli.

Le fasi ed i momenti principali dell'accoglienza, presa in carico e dimissione dell'ospite sono i seguenti:

- Non appena si rende disponibile un posto, la Direzione Amministrativa contatta telefonicamente il familiare della prima persona in lista, secondo l'ordine di priorità stabilito dal Presidente.
- Nel caso in cui la persona contattata sia interessata al ricovero, viene concordato il giorno e l'ora della visita medica di pre-ingresso, visita che dovrà avvenire – di norma – entro 24/48 ore dalla chiamata.
- Superata positivamente la visita medica, l'Ospite viene accolto in Struttura e preso in carico dalla R.S.A.
- Sulla base dell'osservazione condotta dalle diverse figure professionali nei primi giorni del ricovero, verrà predisposto un piano di intervento personalizzato e multidisciplinare, finalizzato al raggiungimento di precisi obiettivi socio-sanitari, con tempi di verifica periodica, il quale verrà adeguatamente condiviso con il familiare di riferimento.
- Le dimissioni dell'ospite, oltre che per decesso, potranno avvenire per l'eventuale rientro a domicilio o per trasferimento in altra R.S.A., su richiesta dell'interessato o dei suoi famigliari; l'Amministrazione della R.S.A., dal canto suo, si riserva invece la facoltà di disporre, in qualsiasi momento, la dimissione definitiva dell'ospite nel caso di comportamento incompatibile con la vita comunitaria, oppure nel caso di mancato pagamento della retta di ricovero, come meglio disciplinato dal contratto di ingresso. Si precisa che, in ogni caso, la dimissione dell'Ospite per cause diverse dal decesso avviene sempre in forma assistita, vale a dire di concerto con la famiglia e/o il Comune e/o l'ATS, in modo che non vi sia soluzione di continuità nel percorso assistenziale.

- La Direzione Sanitaria ha la facoltà insindacabile di trasferire l'ospite in una sistemazione (camera o posto letto) diversa da quella assegnata all'atto dell'ingresso, quando ciò sia richiesto dalle esigenze della vita comunitaria o dalle mutate condizioni psico-fisiche dell'ospite, previa semplice informazione all'ospite stesso ed al suo familiare di riferimento.
- Nel caso di ricovero ospedaliero, o assenza dalla struttura per altri motivi, la R.S.A. è sollevata da ogni onere di assistenza nei confronti dell'ospite ricoverato o comunque assente.

## **8. La giornata tipo dell'ospite**

La giornata tipo dell'ospite è scandita dai seguenti principali momenti:

- ore 06.30 Sveglia ed igiene della persona;
- ore 08.00 Prima colazione;
- ore 09.00 S. Messa il martedì ed il giovedì; il sabato (prefestiva) alle 16.00
- ore 09.30 Attività di animazione e/o fisioterapia
- ore 12.00 Pranzo
- ore 13.00 Igiene della persona e riposo pomeridiano
- ore 15.00 Igiene della persona
- ore 15.45 Merenda e, a seguire, attività di animazione e/o fisioterapia
- ore 18.30 Cena
- ore 19.30 Igiene della persona e preparazione per la notte.

Nell'arco della giornata, naturalmente, si susseguono – con orari e modalità proprie – anche gli interventi dei servizi sanitario (medici, infermieri) ed assistenziale (ausiliari). A tale riguardo si precisa che il personale della R.S.A. è tenuto, nell'esecuzione dei diversi interventi, all'osservanza di protocolli specifici e di procedure formalizzate adottate dalla Struttura.

Il Servizio di Animazione, infine, propone agli Ospiti la partecipazione a progetti intergenerazionali con il territorio (scuole, oratori, ...), attività di arte terapia, attività assistita con gli animali, vari momenti ludici e di socializzazione.

## **9. Diritti e doveri dell'ospite**

Dichiarazione di principio: *"la persona anziana ha il diritto, fra gli altri, a mantenere la propria individualità e libertà"*.

Riportiamo, di seguito, alcuni fra i principali diritti e doveri di ciascun ospite di questa R.S.A..

L'ospite ha diritto:

- a essere rispettato, ad essere chiamato con il proprio nome e ad essere interpellato con il "Lei";
- a essere difeso da speculazioni o raggiri derivanti dal suo stato di bisogno;
- ad un'assistenza ordinata e rispettosa del silenzio e del riposo;
- a consumare i pasti seduto a tavola (quando il suo stato di salute lo consenta) ed in orari non lontani da quelli consueti;
- a utilizzare i servizi igienici anche in caso di difficoltà motorie;
- a essere informato sulle pratiche assistenziali (iniezioni, medicazioni, ...) di cui necessita;
- a essere ascoltato anche quando affetto da deficit di comprensione o di comunicazione;
- a ricevere sempre una risposta ai quesiti posti e a conoscere l'identità dell'interlocutore;
- a fruire di terapie eseguite con correttezza e puntualità;
- a vedere rispettato il proprio sentimento di pudore e la propria privacy;
- a ricevere aiuto in tempi e modi efficaci nell'alimentazione, nella mobilità e nella cura dell'igiene personale;
- a non essere discriminato in quanto anziano e a non essere etichettato a priori, ma a essere sempre considerato una persona.

L'ospite ha il dovere di:

- assumere un comportamento responsabile, improntato al rispetto e alla comprensione dei diritti degli altri ospiti;
- collaborare con il personale medico, infermieristico, assistenziale, tecnico e dirigenziale della struttura;
- rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura, essendo gli stessi patrimonio di tutti e, quindi, anche dell'ospite;

- evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o di disagio agli altri ospiti (rumori, luci accese, televisore o radio ad alto volume, telefono cellulare, ...);
- rispettare il riposo giornaliero e diurno degli ospiti;
- avvisare l'Infermiere Professionale di turno, quando esce dalla struttura da solo o accompagnato dai propri parenti/conoscenti, compatibilmente con le proprie condizioni di salute.

A completamento di quanto sopra esposto, si precisa – altresì - che:

- i parenti che chiedono di assistere l'ospite durante i pasti devono conformarsi alle indicazioni del personale sanitario, il quale verificherà la loro idoneità a tale assistenza, nel rispetto delle linee guida sulla "Corretta interazione parenti – operatori – ospiti";
- la presenza di assistenti esterne va autorizzata dalla Direzione; tale intervento integrativo deve essere inteso nel rispetto delle competenze degli operatori interni alla struttura e deve essere compatibile con le varie esigenze di servizio;
- in tutti i locali interni della struttura, nessuno escluso, è fatto divieto di fumare;
- solo gli operatori della R.S.A. sono autorizzati ad applicare presidi e strumenti utili per gli anziani (pannoloni, garze, fasce, ...);
- gli ospiti ed i parenti in nessun caso possono dare compensi in denaro al personale ed ai volontari della R.S.A.
- è sconsigliabile tenere nella propria camera denaro o comunque oggetti di valore; l'Amministrazione declina ogni responsabilità sullo smarrimento o la sottrazione di tali beni e non risponderà, pertanto, di eventuali ammanchi.

Come previsto dalla vigente normativa regionale, in allegato alla presente si unisce la "*Carta dei diritti della persona anziana*" (n. 2 fogli) pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Regione Lombardia, Serie Ordinaria – N. 1 del 2 gennaio 2002, alle pag. n. 26 e 27.

## **10. L'orario di funzionamento e delle visite agli ospiti**

La R.S.A. funziona 365 giorni all'anno, 24 ore al giorno.

L'accesso alla struttura è libero, durante tutto l'anno, dalle ore 08.00 alle ore 20.00; in orari diversi, in particolare dalle ore 20.00 alle ore 8.00, deve essere autorizzato dall'Infermiere Professionale di turno e può essere richiesto solo per esigenze particolari (ad. esempio per stare vicino all'ospite morente).

Limitazioni alle visite, anche durante la fascia oraria che va dalle ore 08.00 alle 20.00, possono essere impartite dalla Direzione Sanitaria o dall'Infermiere di turno:

- Nelle camere, in particolare durante le operazioni di riordino e pulizia, o qualora siano in corso attività sanitarie ed assistenziali;
- Nelle sale da pranzo, durante la consumazione dei pasti, l'accesso sarà consentito al solo familiare/volontario autorizzato dalla Direzione Sanitaria per lo specifico compito di assistenza al pasto (imboccamento).
- Sempre nelle sale da pranzo, i familiari dovranno temporaneamente allontanarsi durante i momenti in cui l'Infermiere somministra la terapia, o in tutte le altre situazioni in cui – ad esclusivo ed insindacabile giudizio dell'Infermiere – l'allontanamento dalla sala da pranzo o dal reparto si renda opportuno per il migliore svolgimento dell'attività assistenziale.

## **11. Il volontariato**

Nella R.S.A. è presente un gruppo di volontari, adeguatamente formati, che operano nella struttura da diversi anni.

Si tratta di persone abitanti in Grumello e nei paesi limitrofi che offrono parte del loro tempo in modo continuo e gratuito, con amore ed entusiasmo.

Il referente dei volontari è l'Educatrice Professionale che supervisiona le attività di volontariato.

I volontari collaborano con le varie figure professionali (senza mai sostituirsi ad esse) in vari modi:

- Aiutando durante le attività di animazione e durante le feste;
- Aiutando nei reparti durante la somministrazione dei pasti;
- Stimolando e seguendo alcuni anziani (segnalati dal Fisioterapista) nella deambulazione;
- Svolgendo piccoli lavori di bricolage o di manutenzione;
- Guidando il pulmino della R.S.A. durante le gite o le visite mediche;
- Curando le relazioni umane.

Il volontariato si basa sui principi di condivisione, solidarietà, altruismo e reciprocità, tutte caratteristiche che devono combinarsi con competenza e organizzazione: per questo il volontario è tenuto a partecipare alle riunioni che si svolgono

periodicamente in R.S.A. Queste riunioni servono per monitorare il lavoro dei volontari e programmare le attività future: tali momenti diventano spazi di formazione.

I volontari sono inseriti in un elenco costantemente aggiornato e sono forniti di cartellino di riconoscimento.

I nuovi volontari vengono scrupolosamente seguiti dall'Educatrice Professionale e, dopo un colloquio iniziale e la compilazione della "scheda volontari", vengono indirizzati ad un'area specifica in base ai desideri e alle attitudini dimostrate.

## **12. La valutazione della qualità**

Questa R.S.A. intende perseguire l'obiettivo del miglioramento della qualità delle prestazioni erogate a favore dei propri ospiti principalmente attraverso i seguenti strumenti:

1. istituzione dell' *"Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (URP)"* e individuazione della persona responsabile di detto ufficio;
2. introduzione della *"Scheda di segnalazione di lamentela o apprezzamento"*, a disposizione di tutti gli ospiti e parenti in ciascuno dei nuclei di degenza della R.S.A.;
3. somministrazione di *"Questionari annuali"* finalizzati a misurare non solo il grado di soddisfazione degli ospiti e dei loro famigliari, ma anche quello degli operatori che lavorano all'interno della struttura.

### *1. - Ufficio delle Relazioni con il Pubblico (URP):*

Il Responsabile dell'URP è individuato nella persona del Presidente della Fondazione, Alessandro Cottini, il quale – di norma - riceve il pubblico (senza appuntamento) ogni martedì non festivo, dalle ore 17.00 alle ore 18.00; negli altri giorni ed orari lavorativi, qualora il Presidente non fosse presente in struttura, svolgerà le funzioni di referente per l'URP il Direttore Dr. Massimiliano Chiari, il quale avrà cura di informare il Presidente di ogni lamentela formulata per iscritto, mediante l'apposito modulo di cui al successivo punto 2., dagli ospiti o dai loro famigliari.

### *2. – Scheda di segnalazione di lamentela o apprezzamento*

In ogni nucleo di degenza della R.S.A. sono disponibili i moduli mediante i quali ciascun ospite o parente può segnalare, per iscritto, eventuali lamentele o

apprezzamenti sui servizi o sulle prestazioni erogate dalla struttura. Tali schede, debitamente compilate e firmate, andranno inserite negli appositi contenitori. Settimanalmente saranno visionate dal Responsabile dell'URP il quale, qualora venga espressamente richiesto, risponderà per iscritto alla lamentela, entro e non oltre 10 giorni dal ricevimento della stessa. Indipendentemente dalla necessità o meno della risposta scritta, il Responsabile dell'URP si attiverà tempestivamente per rimuovere o far rimuovere le cause che hanno prodotto la lamentela, se ed in quanto quest'ultima risulti fondata.

Fac-simile della scheda di segnalazione viene allegata, come parte sostanziale ed integrante, alla presente Carta dei Servizi.

### 3. – Questionari annuali

Annualmente verranno somministrati i seguenti questionari per i quali verrà assicurato l'anonimato del compilatore:

1. *"Questionari per la valutazione del grado di soddisfazione degli ospiti e dei familiari"* (2 questionari distinti, uno per gli ospiti e l'altro per i familiari);
2. *"Questionario per la valutazione del grado di soddisfazione degli operatori che lavorano in struttura"*.

I risultati del questionario di cui al punto 1. verranno socializzati con l'esposizione di apposite tabelle riassuntive e mediante un incontro pubblico.

I risultati del questionario di cui al punto 2., invece, saranno esaminati e discussi dalla Direzione della Fondazione direttamente con il personale coinvolto.

### **13. Altre informazioni utili**

1. Gli uffici amministrativi sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 12.00; il lunedì, il martedì, il giovedì ed il venerdì dalle ore 15.00 alle ore 17.00; il mercoledì dalle ore 15.00 alle ore 16.00. L'indirizzo mail della Fondazione è [info@fmboldesico.it](mailto:info@fmboldesico.it), l'indirizzo PEC è [fmboldesico@pcert.it](mailto:fmboldesico@pcert.it). Il numero di telefono è 035.83.00.30, il numero di fax è 035.83.27.02.
2. Il Coordinatore dei Servizi (Caposala) è la Sig.ra Barbara Moioli, tel. 035.83.00.30 int. 202, mail [coordinatore@fmboldesico.it](mailto:coordinatore@fmboldesico.it). Al Coordinatore ci si potrà rivolgere per qualsiasi chiarimento e/o segnalazione riguardante le prestazioni socio-sanitarie ed alberghiere erogate agli Ospiti. In particolare, il Coordinatore riceve familiari e Ospiti ogni martedì, dalle 14.00 alle 17.00.



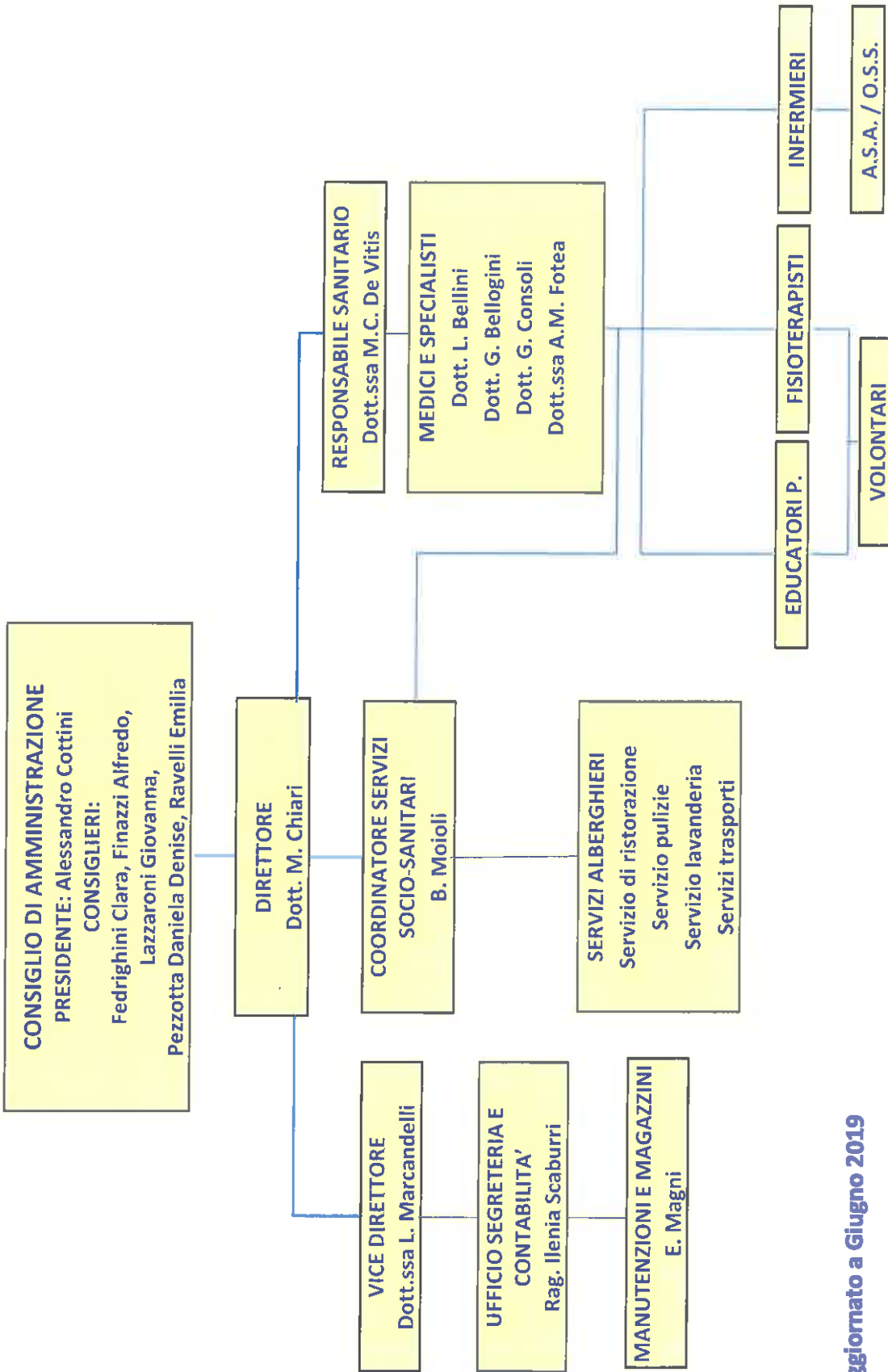
3. Per le visite guidate alla R.S.A. e/o all'R.T.S. (Ricoveri Temporanei di Sollievo) ci si può rivolgere al Coordinatore Infermieristico o alla Direzione Amministrativa.
4. Per una maggiore tutela dei diritti riconosciuti dalla legislazione vigente agli Ospiti dell'R.S.A./R.T.S., potrà essere contattato l'Ufficio Pubblica Tutela della A.S.S.T. Bergamo Est al numero telefonico 035.306.37.87 (tutti i mercoledì, dalle ore 10.00 alle ore 13.00), oppure via mail al seguente indirizzo: [upt@asst-bergamoest.it](mailto:upt@asst-bergamoest.it). L'U.P.T., fra l'altro, "raccoglie richieste, segnalazioni e reclami avanzati dal cittadino che ritenga leso un proprio diritto o abbia riscontrato disservizi nei settori sanitari e socio-sanitari".
5. Il diritto di accesso agli atti (ex L. n. 241/1990 e L.R. n. 1/2012) amministrativi della Fondazione è disciplinato dall' apposito regolamento approvato con deliberazione n. 18 del 14/06/2013 (per maggiori informazioni rivolgersi al Direttore). La richiesta di accesso agli atti va presentata compilando un apposito modulo disponibile presso la direzione amministrativa; Fondazione dovrà fornire la visione o la copia degli atti richiesti entro e non oltre trenta giorni dalla data di presentazione della richiesta. Nel caso in cui venga richiesta la sola visione, l'accesso è gratuito; nel caso in cui vengano richieste copie degli atti, il costo è stabilito in € 0,10 per ogni foglio fotocopiato.
6. La Fondazione è dotata di un Modello Organizzativo Gestionale (MOG) e di un Codice Etico (D. Lgs. n. 231/2001) approvati con deliberazione n. 41 del 19/12/2014 (per maggiori informazioni rivolgersi al Direttore).
7. Ogni anno, dopo l'approvazione del bilancio d'esercizio dell'anno precedente (pertanto, di norma, dal mese di maggio) verrà rilasciata agli Ospiti/Famigliari la dichiarazione prevista dalla D.G.R. n. XI/1298 del 25/02/2019 utile alla detrazione/deduzione delle spese sanitarie in sede di dichiarazione annuale dei redditi.

---

**Seguono gli allegati**



**ORGANIGRAMMA AZIENDALE**



**FONDAZIONE MADONNA DEL BOLDESICO O.N.L.U.S. di GRUMELLO DEL MONTE (BG)**  
**Ente gestore di servizi per anziani (RSA, RTS, CDI) e persone disabili (SFA e sollievo)**



**ORGANIGRAMMA FUNZIONALE**

**LA FONDAZIONE** è una persona giuridica di diritto privato, senza scopo di lucro, disciplinata dagli articoli 12 e seguenti del Codice Civile. L'attività della Fondazione si ispira allo Statuto approvato dal Presidente della Regione Lombardia con Decreto n. 6838 del 19/06/2006.

**IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE** è l'organo di governo della Fondazione, dura in carica 5 anni ed è nominato dal Sindaco del Comune di Grumello del Monte.

**IL PRESIDENTE** è il legale rappresentante dell'Ente ed è il responsabile, nel suo complesso, di tutta l'attività della Fondazione.

**IL VICE PRESIDENTE** collabora con il Presidente nella definizione delle proposte strategiche riguardanti l'attività generale della Fondazione, inoltre sostituisce il Presidente nei casi di assenza ed impedimento di quest'ultimo.

**IL DIRETTORE**, come previsto dall'art. 14 dello Statuto, è il responsabile della gestione della Fondazione. Coordina - in particolare - il settore amministrativo, contabile e tecnico dell'ente. Partecipa alle sedute del Consiglio di Amministrazione, predisponendo gli atti deliberativi e dà attuazione alle decisioni assunte dal citato organo di governo. Il **VICE DIRETTORE** sostituisce il Direttore in caso di assenza o impedimento di quest'ultimo.

**IL RESPONSABILE SANITARIO** ha la responsabilità di tutta l'attività sanitaria che viene svolta dalle diverse unità di offerta gestite dalla Fondazione. In particolare, coordina e vigila sull'operato dei medici che collaborano con lui all'erogazione dei servizi e delle prestazioni sanitarie.

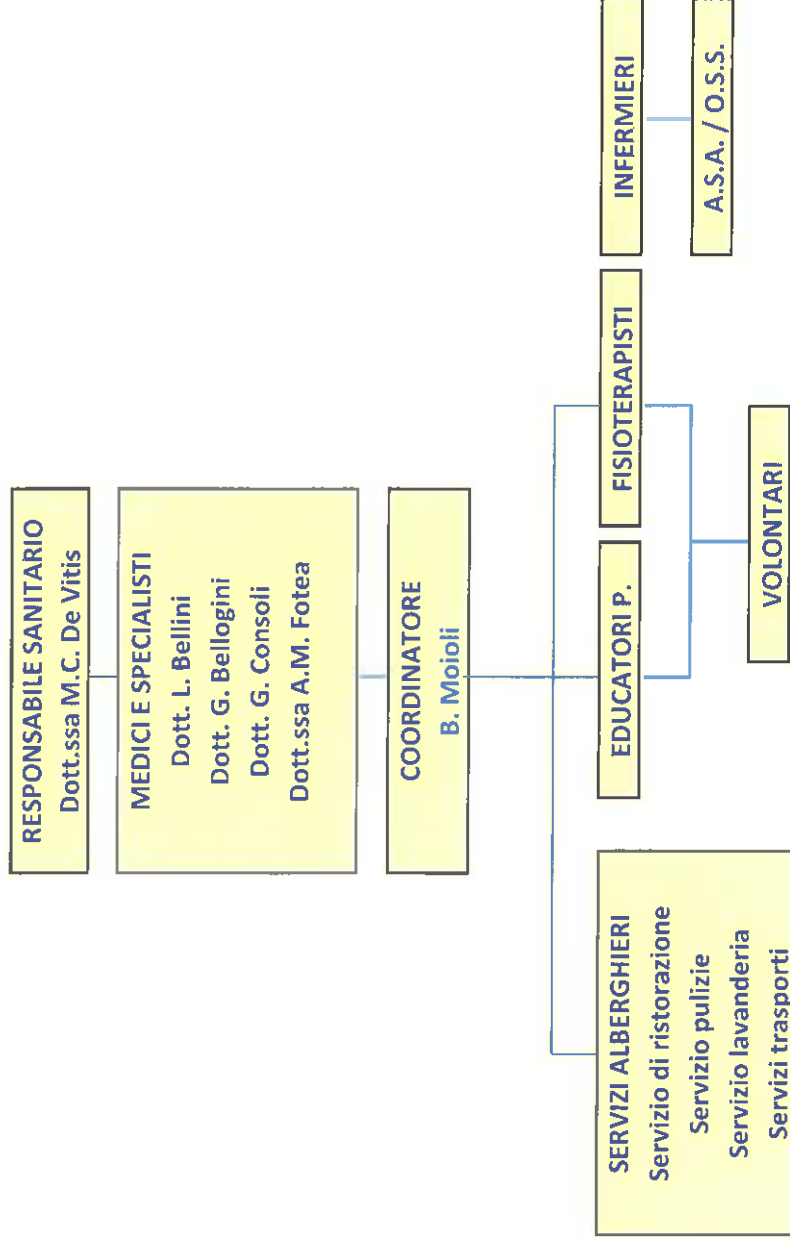
**IL COORDINATORE DEI SERVIZI SOCIO-SANITARI (CAPOSALA)** è il responsabile di tutta l'attività socio-sanitaria, assistenziale ed alberghiera delle diverse unità di offerta gestite dalla Fondazione. Coordina, con funzione di superiore gerarchico, l'attività del personale assistenziale (ASA/OSS), infermieristico (IP), fisioterapico (TdR) ed animativo (EP).

**ALTRI ORGANI.** La Fondazione è dotata, altresì, di organi che - pur non avendo una collocazione gerarchica - esercitano vigilanza e sorveglianza per assicurare il rispetto delle norme di legge che regolano le diverse attività dell'ente: il Revisore dei Conti (Dott. M. Pellizzer), l'Organismo di Vigilanza ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001 (Avv. G. Zucchini), il Medico Competente (Dott. M. Di Giovanni), il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (Dott.ssa M. Toccagni), il Responsabile del Sistema Informativo, Sig. Denis Moras. L'A.T.S. di Bergamo, infine, esercita costantemente attività di vigilanza per verificare il mantenimento dei requisiti organizzativi, strutturali e di personale delle unità di offerta accreditate e/o autorizzate al funzionamento.

**Aggiornato a Giugno 2019**

**LA R.S.A. (Casa di Riposo) – 60 posti letto**

**ESTRATTO DELL'ORGANIGRAMMA AZIENDALE**



## **Regolamento del reparto per i Ricoveri Temporanei di Sollievo (R.T.S.) “Madonna del Boldesico” di Grumello del Monte (Bg)**

### **1. GIORNI DI APERTURA**

Il reparto per i Ricoveri Temporanei di Sollievo “Madonna del Boldesico” di Grumello del Monte (d’ora in poi solo R.T.S.), dotato di una capacità ricettiva di 6 posti letto solo autorizzati (non accreditati, non contrattualizzati), è funzionante 365 giorni all’anno, 24 ore al giorno.

### **2. CARATTERISTICHE DEL RICOVERO TEMPORANEO DI SOLLIEVO**

L’R.T.S. è un’unità organizzativa della casa di riposo (R.S.A.), una sorta di piccolo nucleo da essa separato, che si differenzia da quest’ultima, principalmente, per gli aspetti qui sotto illustrati.

Il giorno programmato per il ricovero l’Ospite, di norma, sarà accolto alle ore 10.30 ed allo stesso orario sarà dimesso al termine del periodo di ricovero. La richiesta straordinaria di dimissioni in orario successivo alle ore 10.30 sarà accolta solo compatibilmente all’effettiva disponibilità di posti da parte della struttura; in tal caso il giorno delle dimissioni sarà addebitato interamente in fattura.

L’R.T.S. dispone di tre camere a due letti; nel limite del possibile si cercherà di evitare presenze promiscue (uomo – donna) nella medesima camera. Potrebbe, tuttavia, accadere di dover dividere la stanza con un Ospite di sesso diverso.

L’Ospite ricoverato in R.T.S. rimane, per legge, in carico al proprio medico curante; ciò significa che tutti i farmaci ed i prodotti per l’incontinenza (pannoloni, traverse, ...) devono essere portati da casa e qualsiasi problema sanitario, o cambio di terapia, dovrà essere valutato direttamente dal medico di famiglia che darà indicazioni al medico Responsabile Sanitario dell’R.T.S. L’Ospite dovrà portare da casa anche i propri ausili per la deambulazione (bastone, tripode, deambulatore, carrozzina). L’R.T.S. assumerà a proprio carico solo il costo dei materiali per gli interventi eccezionali di pronta medicazione o soccorso che si rendessero necessari.

Il fabbisogno giornaliero di farmaci e/o il materiale per eventuali medicazioni dovrà essere consegnato il giorno del ricovero: le confezioni dei farmaci dovranno essere nuove ed integre, così come i presidi assorbenti (pannoloni, traverse). Periodicamente verrà consegnato al familiare di riferimento dell’Ospite un modulo riportante i farmaci/prodotti che devono essere ripristinati per le diverse necessità sanitarie ed assistenziali.

Qualora si riscontrasse l’esigenza di prestazioni o visite sanitarie al di fuori della Struttura, il personale dell’R.T.S. collaborerà con i familiari per organizzare il trasporto più idoneo alla tipologia di Ospite; resta inteso - però - che il costo relativo al servizio trasporto sarà a carico dell’Ospite.

Gli Ospiti dell’R.T.S. pernoveranno presso le 3 camere da letto ad essi dedicate; le attività quotidiane, invece, si svolgeranno presso gli ampi spazi del Centro Diurno Integrato, anche per favorire quella vita di relazione e di socializzazione che, all’interno delle sole camere da letto, non potrebbe essere assicurata.

Ciascun Ospite dovrà provvedere a consegnare presso l’R.T.S. un numero adeguato di cambi, sia per quanto riguarda il vestiario che la biancheria intima. Gli Ospiti dell’R.T.S., se non allettati, consumeranno i pasti presso il Centro Diurno Integrato (C.D.I.), assistiti dal personale del servizio. La necessità di una dieta differenziata per ragioni sanitarie dovrà essere documentata da un certificato medico che verrà consegnato al Responsabile Sanitario della struttura prima dell’inizio del ricovero presso l’R.T.S., o successivamente se dovesse insorgere la necessità.

Di norma la durata massima del ricovero è prevista in 3 mesi all’anno (anche non consecutivi) per i soggetti che accedono alla struttura dall’esterno, mentre è consentita per 2 mesi all’anno agli utenti che già frequentano il C.D.I. Tali periodi possono essere prolungati quando sussistano delle motivazioni particolari (ad esempio, l’impossibilità dell’Ospite di rientrare a domicilio a causa delle

sue condizioni), anche di ordine sociale, che dovranno essere debitamente motivate dall'interessato, oppure dai famigliari, oppure dai servizi sociali.

### **3. RETTA GIORNALIERA**

Per effetto della deliberazione n. 44 del 10/12/2019, con decorrenza 01/01/2020 e fino a diverso provvedimento, la retta giornaliera è come di seguito quantificata:

a) Ricovero completo (24 ore): € 102,00 al giorno;

b) Solo pernottamento (dalle 20.00 alle 08.00), previsto solo per gli ospiti C.D.I.: € 42,00 a notte.

La retta viene conteggiata mensilmente e va versata entro il giorno 20 del mese successivo a quello di fruizione, come previsto dalla carta dei servizi della R.S.A. e dal contratto d'ingresso all'R.T.S. Non è previsto alcun deposito cauzionale. La retta comprende tutti i servizi erogati dall'R.T.S. e meglio descritti nella carta dei servizi della R.S.A., che viene consegnata all'atto di ingresso, con la sola esclusione delle forniture richiamate al precedente art. 2 (farmaci, pannolini, traverse, prodotti per le medicazioni non urgenti e ausili per la deambulazione).

### **4. PRENOTAZIONE DEL PERIODO DI RICOVERO**

Il periodo di ricovero presso l'R.T.S. deve essere prenotato per iscritto con congruo anticipo, sulla base della disponibilità dei posti.

Qualora l'ingresso venga annullato, posticipato o la dimissione anticipata, per ragioni non imputabili alla Fondazione, è necessario presentare comunicazione scritta con un preavviso di almeno 5 giorni prima della data di ingresso o dell'ultimo giorno di ricovero prenotati.

Nel caso in cui non venga rispettato il preavviso dovrà essere comunque pagata la retta per i giorni di mancato preavviso; la regola non si applica in caso di decesso dell'ospite.

Analizziamo le varie casistiche nell'ipotesi di un ricovero prenotato per 15 giorni dal 09/01 al 23/01 (dimissione il 24/01):

- la comunicazione di rinuncia va presentata entro il 04/01; se presentata il 05/01 verrà addebitata la retta solo per il 09/01;
- se l'ingresso viene posticipato al 11/01: la comunicazione va presentata entro 04/01; se presentata il 05/01 verrà addebitata la retta anche per il solo 09/01;
- se si anticipa la data di fine ricovero al 16/01 (dimissione il 17/01): la comunicazione va presentata entro il 11/01; se presentata il 12/10 la retta sarà addebitata fino al 17/01 compreso;
- se si anticipa la data di fine ricovero al 22/01 (dimissione il 23/01): il mancato preavviso potrà essere addebitato al massimo fino all'ultimo giorno di ricovero prenotato (23/01).

### **5. GESTIONE DELLE ASSENZE**

La retta giornaliera è dovuta anche per eventuali giornate di assenza (es. rientro in famiglia), escluso il caso di ricoveri ospedalieri per eventi acuti che saranno oggetto di specifica valutazione da parte della direzione, anche in ordine alla durata massima di conservazione del posto.

Superate le 5 giornate di assenza consecutiva l'ospite verrà dimesso automaticamente a meno che l'interessato, o la sua famiglia, comunichi per iscritto di voler proseguire a garantire il pagamento della retta per tutte le giornate prenotate, in vista di un suo prossimo rientro.

### **6. RINVIO**

Per quanto non previsto dal presente regolamento, si rimanda alla Carta dei Servizi della R.S.A., vigente tempo per tempo, ed al Contratto d'Ingresso stipulato ai sensi della D.G.R. n. 1184/2013.

---000---

**Approvato dal Consiglio di Amministrazione con deliberazione n. 45 del 10/12/2019.**

Fondazione Madonna del Boldesico O.n.i.u.s, Via Dr. L. Signorelli, 91/93, 24064 - Grumello del Monte (Bg)  
tel. 035830030 - fax 035832702 - [www.fmboldesico.it](http://www.fmboldesico.it) - [info@fmboldesico.it](mailto:info@fmboldesico.it) - [fmboldesico@pcert.it](mailto:fmboldesico@pcert.it)

**SCHEMA DI SEGNALAZIONE DI LAMENTELA O APPREZZAMENTO**

**Egregio Responsabile dell'**

**Ufficio Relazioni con Il Pubblico**

In data \_\_\_\_\_,

il/la sottoscritto/a \_\_\_\_\_  
(Cognome e Nome del segnalante)

in qualità di \_\_\_\_\_  
(marito / moglie / figlio / figlia / altro)

del/della Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_  
(Cognome e Nome dell'Ospite)

ospite presso la vostra residenza, al fine di contribuire al miglioramento del servizio, La informa:

➤ **di non essere soddisfatto/a del seguente servizio:**

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> DIREZIONE               | <input type="checkbox"/> UFFICIO AMMINISTRATIVO     |
| <input type="checkbox"/> ASSISTENZA MEDICA       | <input type="checkbox"/> ASSISTENZA INFERMIERISTICA |
| <input type="checkbox"/> ASSISTENZA ALLA PERSONA | <input type="checkbox"/> TERAPIE RIABILITATIVE      |
| <input type="checkbox"/> SERVIZIO ANIMAZIONE     | <input type="checkbox"/> CUCINA                     |
| <input type="checkbox"/> LAVANDERIA              | <input type="checkbox"/> PULIZIE                    |
| <input type="checkbox"/> ALTRO _____             |   |

per il seguente motivo: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**(prosegue sul retro)**

➤ di essere particolarmente soddisfatto/a del seguente servizio:

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> DIREZIONE               | <input type="checkbox"/> UFFICIO AMMINISTRATIVO     |
| <input type="checkbox"/> ASSISTENZA MEDICA       | <input type="checkbox"/> ASSISTENZA INFERMIERISTICA |
| <input type="checkbox"/> ASSISTENZA ALLA PERSONA | <input type="checkbox"/> TERAPIE RIABILITATIVE      |
| <input type="checkbox"/> SERVIZIO ANIMAZIONE     | <input type="checkbox"/> CUCINA                     |
| <input type="checkbox"/> LAVANDERIA              | <input type="checkbox"/> PULIZIE                    |
| <input type="checkbox"/> ALTRO _____             |   |

per il seguente motivo: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Altre osservazioni e/o indicazioni:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**IL SEGNALANTE**

\_\_\_\_\_  
*(Firma leggibile)*

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

**Tempi massimi di risposta:** l'Amministrazione risponderà alla segnalazione entro un termine massimo di 10 (dieci) giorni dal ricevimento.



## **LA RETTA DI RICOVERO DELLA R.S.A. DAL 01/01/2020**

Con riferimento al paragrafo 5. della Carta dei Servizi, si comunica che l'importo giornaliero della retta di ricovero nella R.S.A. (Casa di Riposo) "*Madonna del Boldesico*" di Grumello del Monte ammonta a:

- € 55,00 al giorno per gli Ospiti già presenti in RSA alla data del 31/12/2007;
- € 60,00 al giorno per gli Ospiti entrati in RSA dal 01/01/2008 al 31/12/2014;
- € 61,00 al giorno per gli Ospiti entrati in RSA dal 01/01/2015 al 31/12/2019;
- € 62,00 al giorno per gli Ospiti entrati in RSA a partire dal 01/01/2020.

Tali importo sono stati determinati dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione con provvedimento n. 44 del 10/12/2019 e rimarranno fissi ed invariabili fino a diversa nuova determinazione.

Le citate rette di ricovero sono comprensive di tutti i servizi erogati dalla R.S.A. previsti dalla presente carta dei servizi e/o prescritti dalla normativa regionale vigente in materia; rimangono a carico dell'Ospite/Famigliare solamente le visite specialistiche, o altri interventi socio sanitari, non prescritti dalla Direzione Sanitaria della Struttura, ma eseguiti a seguito di richiesta dell'Ospite/Famigliare su libera iniziativa degli stessi.

L'intera retta di ricovero è dovuta anche per i giorni in cui l'Ospite sia temporaneamente assente dalla Struttura (per ricovero ospedaliero o per altre ragioni), e ciò a conservazione del suo posto letto, come meglio stabilito dalla deliberazione n. 31 del 05/06/2004.

## colazione

### solidi

biscotti  
fette biscottate  
pane comune

### liquidi

latte  
caffelatte  
caffè d'orzo  
tè  
succhi di frutta  
yogurt

## merenda

### solidi

frutta fresca  
frutta sciroppata  
mousse di frutta  
budino  
gelato  
biscotti  
fette biscottate

### liquidi

tè  
camomilla  
yogurt

## pranzo o cena

### primi piatti pranzo e cena

piatto forte del giorno

#### *in alternativa*

pasta all'olio o al pomodoro  
riso all'olio o al pomodoro (solo pranzo)  
pastina in brodo  
passato di verdura  
primo piatto frullato  
fidelini al burro (solo a cena)

### secondi piatti pranzo

nr. 2 piatti forti del giorno

### secondi piatti cena

nr. 1 piatto forte del giorno

#### *in alternativa*

secondo piatto frullato  
omogeneizzati  
carne lessata (solo pranzo)  
carne in gelatina  
tonno o sgombro all'olio  
prosciutto cotto  
crescenza  
formaggio monoporzione  
(ad es. mozzarella, robiola, formaggio spalmabile, ricottina)  
salumi a rotazione (solo a cena)  
formaggi a rotazione (solo a cena)

### contorni pranzo e cena

nr. 2 contorni forti del giorno

#### *in alternativa*

verdura cotta verde  
purè  
patate al vapore  
insalata verde  
insalata mista

### frutta e altro

frutta fresca e pane comune

#### *in alternativa*

frutta cotta  
mousse di frutta  
frutta sciroppata  
yogurt  
budino  
dolce (2 volte a settimana)

### bevande

acqua naturale  
acqua gassata  
vino

## Allegato D

# 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 psico-fisiche.

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

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

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di 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'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'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'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;

- il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

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

### **La persona anziana al centro di diritti e di doveri.**

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

#### **La persona ha il diritto**

di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.

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

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

di conservare la libertà di scegliere dove vivere.

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

#### **La società e le Istituzioni hanno il dovere**

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

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

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

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

di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il

diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.

di 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.

### **La tutela dei diritti riconosciuti**

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

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

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

# **QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI**

## **OSPITI R.S.A. - ANNO 2019**

### **Nucleo \_**

*Per una corretta compilazione del questionario, La invitiamo a barrare con una croce UNA SOLA RISPOSTA per ciascuna domanda.*

*I questionari che dovessero contenere frasi irrispettose o ingiuriose verso altre persone saranno cestinati.*

*Il questionario compilato dovrà essere inserito negli appositi raccoglitori, posti all'interno del reparto di appartenenza,*

***entro e non oltre il \_\_/\_\_/2019***

*Le ricordiamo che il questionario è anonimo; La invitiamo a esprimere in totale libertà le Sue opinioni.*

## INFORMAZIONI GENERALI

ETA': <input type="checkbox"/> fino a 64 <input type="checkbox"/> da 65 a 74 <input type="checkbox"/> da 75 a 84 <input type="checkbox"/> oltre 85 <input type="checkbox"/> non risponde	
SESSO : <input type="checkbox"/> m <input type="checkbox"/> f	DA QUANTO TEMPO RISIEDA IN RSA: <input type="checkbox"/> meno di 1 anno <input type="checkbox"/> da 1 a 5 <input type="checkbox"/> da 5 a 10 <input type="checkbox"/> oltre 10 <input type="checkbox"/> non risponde
COMPILATORE	<input type="checkbox"/> ospite in autonomia <input type="checkbox"/> ospite coadiuvato da una persona di fiducia

### **COME E' STATA L'ACCOGLIENZA IN STRUTTURA? (da compilare solo per gli Ospiti entrati in struttura nel 2019)**

<input type="checkbox"/> Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> Soddisfatto	<input type="checkbox"/> Poco soddisfatto	<input type="checkbox"/> Insoddisfatto
--	--------------------------------------	---	--

### **PER TUTTI: COME VALUTA NELL'INSIEME L'OSPITALITA' OFFERTA?**

<input type="checkbox"/> Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> Soddisfatto	<input type="checkbox"/> Poco soddisfatto	<input type="checkbox"/> Insoddisfatto
--	--------------------------------------	---	--

### IN PARTICOLARE:

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto
<b>Ambienti:</b> gradevolezza degli spazi comuni, camere, letti, corridoi, ...				
<b>Pulizia dei vari ambienti</b>				
<b>Grado di igiene personale:</b> cura ed igiene dell'Ospite da parte del personale addetto				
<b>Pasti:</b> qualità, quantità, varietà, bontà				
<b>Dispensa:</b> tempi e modalità di somministrazione dei pasti				
<b>Silenzio:</b> durante le ore di riposo notturno e diurno				
<b>Orari per le visite dei parenti</b>				
<b>Organizzazione della giornata:</b> tempi e successione delle diverse attività				

**COME VALUTA IN GENERALE L'OPERATO DEI SEGUENTI SERVIZI?**

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto
<b>Parrucchiere / barbiere</b>				
<b>Pedicure</b>				
<b>Cucina</b>				
<b>Pulizie</b>				
<b>Lavanderia</b>				
<b>Uffici Amministrativi</b>				
<b>Manutenzione</b>				
<b>Assistenza religiosa</b>				

**CHE GIUDIZIO ATTRIBUISCE IN GENERALE AL PERSONALE ?**

<input type="checkbox"/> Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> Soddisfatto	<input type="checkbox"/> Poco soddisfatto	<input type="checkbox"/> Insoddisfatto
--	--------------------------------------	---	--

**ED IN PARTICOLARE:**

<b>MEDICO</b>	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto
<b>Frequenza e adeguatezza delle visite mediche</b>				
<b>Professionalità</b>				
<b>Disponibilità all'ascolto</b>				
<b>Chiarezza e tempestività nel rilasciare le informazioni mediche</b>				



<b>INFERMIERE</b>	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto
Professionalità				
Cura e attenzione nell'assistenza e somministrazione della terapia				
Disponibilità all'ascolto				
Chiarezza e tempestività di informazioni				
Modalità di interazione tra gli operatori in Sua presenza				

<b>OPERATORE A.S.A.</b>	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto
Professionalità				
Cura e attenzione nel prestare assistenza all'Ospite				
Disponibilità all'ascolto				
Sollecitudine, comprensione, cor- tesia				
Modalità di interazione tra gli operatori in Sua presenza				

<b>FISIOTERAPISTA</b>	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto
Professionalità				
Frequenza e adeguatezza delle prestazioni fisioterapiche				
Sollecitudine, comprensione, cortesia, premura, ascolto				
Modalità di interazione tra gli operatori in Sua presenza				

<b>ANIMATORE</b>	<b>Molto soddisfatto</b>	<b>Soddisfatto</b>	<b>Poco soddisfatto</b>	<b>Insoddisfatto</b>
<b>Professionalità</b>				
<b>Varietà e gradevolezza delle attività proposte</b>				
<b>Sollecitudine, comprensione, cortesia, premura, ascolto</b>				
<b>Modalità di Interazione tra gli operatori in Sua presenza</b>				

**COME GIUDICA L'ATTENZIONE DELLA CAPOSALA ALLE RICHIESTE  
DEGLI OSPITI?**

<input type="checkbox"/> Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> Soddisfatto	<input type="checkbox"/> Poco soddisfatto	<input type="checkbox"/> Insoddisfatto
--	--------------------------------------	---	--

**COME GIUDICA L'ATTIVITA' DEL SERVIZIO AMMINISTRATIVO?**

<input type="checkbox"/> Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> Soddisfatto	<input type="checkbox"/> Poco soddisfatto	<input type="checkbox"/> Insoddisfatto
--	--------------------------------------	---	--

**COME GIUDICA L'ATTIVITA' DEI VOLONTARI?**

<input type="checkbox"/> Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> Soddisfatto	<input type="checkbox"/> Poco soddisfatto	<input type="checkbox"/> Insoddisfatto
--	--------------------------------------	---	--

**COME GIUDICA COMPLESSIVAMENTE LA QUALITA' DI QUESTA RSA?**

<input type="checkbox"/> Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> Soddisfatto	<input type="checkbox"/> Poco soddisfatto	<input type="checkbox"/> Insoddisfatto
--	--------------------------------------	---	--



**QUESTIONARIO SUL GRADO DI  
SODDISFAZIONE DEI**

**FAMIGLIARI R.S.A. - ANNO 2019**  
**Nucleo \_\_\_\_\_**

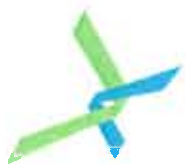
*Per una corretta compilazione del questionario, La invitiamo a barrare con una croce UNA SOLA RISPOSTA per ciascuna domanda.*

*I questionari che dovessero contenere frasi irrispettose o ingiuriose verso altre persone saranno cestinati.*

*Il questionario compilato dovrà essere inserito negli appositi raccoglitori, posti all'interno del reparto di appartenenza,*

***entro e non oltre il \_\_\_/\_\_\_/2019***

*Le ricordiamo che il questionario è anonimo; La invitiamo a esprimere in totale libertà le Sue opinioni.*



## INFORMAZIONI GENERALI

ETA' DELL'OSPITE <input type="checkbox"/> fino a 64 <input type="checkbox"/> da 65 a 74 <input type="checkbox"/> da 75 a 84 <input type="checkbox"/> oltre 85 <input type="checkbox"/> non risponde	
SESSO : <input type="checkbox"/> m <input type="checkbox"/> f	DA QUANTO TEMPO RISIEDE L'OSPITE IN RSA: <input type="checkbox"/> meno di 1 anno <input type="checkbox"/> da 1 a 5 <input type="checkbox"/> da 5 a 10 <input type="checkbox"/> oltre 10 <input type="checkbox"/> non risponde

### **COME E' STATA L'ACCOGLIENZA IN STRUTTURA? (da compilare solo per gli Ospiti entrati in struttura nel 2019)**

<input type="checkbox"/> Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> Soddisfatto	<input type="checkbox"/> Poco soddisfatto	<input type="checkbox"/> Insoddisfatto
--	--------------------------------------	---	--

### **PER TUTTI: COME VALUTA NELL'INSIEME L'OSPITALITA' OFFERTA?**

<input type="checkbox"/> Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> Soddisfatto	<input type="checkbox"/> Poco soddisfatto	<input type="checkbox"/> Insoddisfatto
--	--------------------------------------	---	--

### **IN PARTICOLARE:**

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto
<b>Ambienti:</b> gradevolezza degli spazi comuni, camere, letti, corridoi, ...				
<b>Pulizia dei vari ambienti</b>				
<b>Grado di igiene personale:</b> cura ed igiene dell'Ospite da parte del personale addetto				
<b>Pasti:</b> qualità, quantità, varietà, bontà				
<b>Dispensa:</b> tempi e modalità di somministrazione dei pasti				
<b>Silenzio:</b> durante le ore di riposo notturno e diurno				
<b>Orari per le visite dei parenti</b>				
<b>Organizzazione della giornata:</b> tempi e successione delle diverse attività				

**COME VALUTA IN GENERALE L'OPERATO DEI SEGUENTI SERVIZI?**

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto
<b>Parrucchiere / barbiere</b>				
<b>Pedicure</b>				
<b>Cucina</b>				
<b>Pulizie</b>				
<b>Lavanderia</b>				
<b>Uffici Amministrativi</b>				
<b>Manutenzione</b>				
<b>Assistenza religiosa</b>				

**CHE GIUDIZIO ATTRIBUISCE IN GENERALE AL PERSONALE ?**

<input type="checkbox"/> Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> Soddisfatto	<input type="checkbox"/> Poco soddisfatto	<input type="checkbox"/> Insoddisfatto
--	--------------------------------------	---	--

**ED IN PARTICOLARE:**

<b>MEDICO</b>	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto
<b>Frequenza e adeguatezza delle visite mediche</b>				
<b>Professionalità</b>				
<b>Disponibilità all'ascolto</b>				
<b>Chiarezza e tempestività nel rilasciare le informazioni mediche</b>				

<b>INFERMIERE</b>	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto
Professionalità				
Cura e attenzione nell'assistenza e somministrazione della terapia				
Disponibilità all'ascolto				
Chiarezza e tempestività di informazioni				
Modalità di interazione tra gli operatori in Sua presenza				

<b>OPERATORE A.S.A.</b>	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto
Professionalità				
Cura e attenzione nel prestare assistenza all'Ospite				
Disponibilità all'ascolto				
Sollecitudine, comprensione, cor- tesia				
Modalità di interazione tra gli operatori in Sua presenza				

<b>FISIOTERAPISTA</b>	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto
Professionalità				
Frequenza e adeguatezza delle prestazioni fisioterapiche				
Sollecitudine, comprensione, cortesie, premura, ascolto				
Modalità di interazione tra gli operatori in Sua presenza				

<b>ANIMATORE</b>	<b>Molto soddisfatto</b>	<b>Soddisfatto</b>	<b>Poco soddisfatto</b>	<b>Insoddisfatto</b>
<b>Professionalità</b>				
<b>Varietà e gradevolezza delle attività proposte</b>				
<b>Sollecitudine, comprensione, cortesia, premura, ascolto</b>				
<b>Modalità di interazione tra gli operatori in Sua presenza</b>				

**COME GIUDICA L'ATTENZIONE DELLA CAPOSALA ALLE RICHIESTE  
DEGLI OSPITI?**

Molto soddisfatto     
 Soddisfatto     
 Poco soddisfatto     
 Insoddisfatto

**COME GIUDICA L'ATTIVITA' DEL SERVIZIO AMMINISTRATIVO?**

Molto soddisfatto     
 Soddisfatto     
 Poco soddisfatto     
 Insoddisfatto

**COME GIUDICA L'ATTIVITA' DEI VOLONTARI?**

Molto soddisfatto     
 Soddisfatto     
 Poco soddisfatto     
 Insoddisfatto

**COME GIUDICA COMPLESSIVAMENTE LA QUALITA' DI QUESTA RSA?**

Molto soddisfatto     
 Soddisfatto     
 Poco soddisfatto     
 Insoddisfatto



