



**Istituzione di Assistenza dal 1888**  
***CARTA DEI SERVIZI***  
***SOLLIEVO/SOLVENTI***

Rev. 1 – 28/02/2017;  
Rev. 2 – 26/01/2018;  
Rev. 3 – 25/01/2019.  
Rev. 4 – 25/09/2019;  
Rev. 5 – 30/01/2020;  
Rev. 6 – 31/03/2021;  
Rev. 7 – 03/01/2022;  
Rev. 8 – 28/12/2022;  
Rev. 9 – 16/03/2023;  
Rev. 10 – 15.03.2024.

La Fondazione “Villa Fiori” di Nave (BS) ha redatto e adotta la presente:

***CARTA DEI SERVIZI***  
***POSTI DI SOLLIEVO E SOLVENTI***

La Carta dei Servizi è uno strumento operativo, introdotto dalla direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 19/05/95, con la finalità di garantire i cittadini nei confronti degli Enti e delle Aziende che devono assicurare l'erogazione di servizi pubblici.

Si tratta in sostanza di un contratto, che il gestore del servizio si impegna a rispettare e che delinea gli standard di qualità relativi alle principali prestazioni, garantendo al tempo stesso un servizio improntato all'efficienza e adeguato alle effettive esigenze degli utenti.

La Carta è un documento di significativa importanza, che va periodicamente aggiornato, al fine di tenere costantemente sotto controllo tutti quegli indicatori attraverso i quali è possibile verificare il livello effettivo della qualità complessiva del servizio. Inoltre la presente CARTA DEI SERVIZI è stata realizzata nel rispetto delle DGR 7435/01, in particolare allegato A, punto 2 “Gestione, valutazione e miglioramento della qualità dell'organizzazione” e DGR 2569/14 della Regione Lombardia.

La presente Carta dei Servizi riporta tutte le informazioni relative ai servizi e alle prestazioni erogate dalla RSA, integrandosi in questo periodo di emergenza sanitaria con il Piano Operativo Gestionale, come definito dalla dgr 3226/20 e successive modificazioni e integrazioni.

# INDICE

<b>CENNI STORICI DATI IDENTIFICATIVI ENTE GESTORE</b>	<b>Pag. 4</b>
<b>RICOVERI DI SOLLIEVO E SOLVENTI</b>	<b>Pag. 5</b>
<b>COME RAGGIUNGERCI</b>	<b>Pag. 6</b>
<b>UFFICIO SEGRETERIA</b>	<b>Pag. 7</b>
<b>ORGANICO DEL PERSONALE</b>	<b>Pag. 7</b>
<b>CONVENZIONI</b>	<b>Pag. 7</b>
<b>FINALITA' ISTITUZIONALI</b>	<b>Pag. 8</b>
<b>STRUMENTI E MODALITA' DI TUTELA DEI DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE</b>	<b>Pag. 8</b>
<b>RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE</b>	<b>Pag. 9</b>
<b>RICONOSCIMENTO DEL PERSONALE OPERANTE IN RSA</b>	<b>Pag. 12</b>
<b>FIGURE PROFESSIONALI E VOLONTARI</b>	<b>Pag. 14</b>
<b>STRUTTURA E SERVIZI</b>	<b>Pag. 15</b>
<b>GIORNATA TIPO DELL'OSPITE</b>	<b>Pag. 16</b>
<b>SERVIZI INTEGRATIVI</b>	<b>Pag. 23</b>
<b>CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA</b>	<b>Pag. 24</b>

## CENNI STORICI

La Fondazione Villa Fiori onlus è comunemente chiamata nel nostro lessico quotidiano “la Casa di Riposo”, nel retaggio di qualche anziano rimane “il ricovero”. Le radici della Fondazione Villa Fiori Onlus si collocano in un lontano passato (1888), ebbe sedi in edifici a Monteclana e presso l’attuale Istituto dei Salesiani. Fino all’inizio del 2004 ha avuto natura giuridica pubblica (Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza). La storia della Casa di Riposo è stata raccolta nel volume “L’assistenza a Nave – cronaca di un centenario” scritto da Sandro Rossetti. Nella lettura del volume si incontrano i nomi di tante famiglie di Nave ed alcuni passaggi storici conosciuti da tutti, ma particolarmente significativi risultano alcuni passaggi di seguito riportati:

*“Oltre all’appoggio elettorale a favore dello Zanardelli,....., il movimento liberale si esprime a Nave con la costituzione, ....., della Società Operaia di Mutuo Soccorso di Nave-Caino con sede in Nave; questa associazione operaia, la cui ispirazione pare essere quella delle forze progressiste del movimento liberale, annovera per altro nei suoi organismi direttivi i principali imprenditori cartai della Valle del Garza, con la presidenza di Costanzo Comini.....*

*A sottolineare il carattere di laicità di questa Associazione, in aperta posizione critica con l’altra associazione operaia di ispirazione cattolica, la Società Operaia di Mutuo soccorso aderisce nel 1895 alla festa del 20 settembre con Roma capitale; in tale occasione il sodalizio fa dono di una bandiera nazionale all’Asilo Infantile “Regina Margherita” di Nave.*

*Anche a Nave, come altrove, l’attiva presenza nella vita pubblica, mediante un impegno politico concreto dei cattolici, è condizionata, nella seconda metà dell’ottocento, dalla diffusa opinione che la partecipazione alle elezioni politiche comportasse il riconoscimento dello Stato Italiano.....*

*Il “non expedit” – pronunciato da Pio IX il 29 febbraio 1868, confermato l’11 ottobre 1874 e precisato il 30 luglio 1886 da Leone XIII nel senso di “non licet” – vietava o rendeva difficile in coscienza la partecipazione dei cattolici alle elezioni politiche.....; era invece lecito prendere parte alla vita amministrativa. Significativa dunque a questo proposito la presenza negli organismi dell’Amministrazione Comunale di Nave, con ruoli determinanti e di responsabilità, di alcune personalità che sappiamo sicuramente attive nel movimento cattolico” .....*

(esempi citati nel libro: don Filippo Bassi, al quale viene affidato il compito di realizzare l’Asilo Infantile e cattolici quali Pasotti Giovanni, Ceresoli Lorenzo, Zani GiovanBattista). La volontà di autorganizzazione/cooperazione sociale con impulso dal mondo cattolico si manifesta in diversi ambiti fino anche al settore finanziario con la costituzione della Cassa Rurale nel 1903 .

*“L’attivazione in sommo grado della pubblica e privata assistenza rappresenta uno degli aspetti più salienti dell’Ottocento. La continua evoluzione dei problemi economici, sociali e politici, l’estendersi e l’acuirsi delle necessità in seguito alle grandi calamità che colpiscono la società di questo secolo, imponevano nuovi doveri verso le categorie degli emarginati sociali, i poveri, i vecchi, gli ammalati.”*

La prima metà del secolo vede tra i principali benefattori Giulia Venturelli ved. Fusari, Oliva Vidotti ved. Negroni, don Pietro Stefana, Cristoforo Giacomelli, Francesco Frascio, Giuseppe Giustacchini.

*“A ridestare nuove iniziative, a smuovere volontà ed intelligenze ed a provvedere al bene comune, specialmente nel settore sanitario, intervengono ancora una volta gravi sventure come l’epidemie di vaiolo, resasi più virulenta nel 1882-1883, il tifo diventato ormai endemico, l’epidemia minacciata e poi sventata del colera nell’anno 1884 ed ancora la diffusione della pellagra. L’idea di dar vita nel nostro Comune ad una struttura in campo assistenziale sanitario, si era maturata e diffusa nella popolazione già agli inizi degli anni ‘80 come emerge dalla disposizione testamentaria della sig.ra Oliva Lonati.....- Ancora più esplicita appare la delibera del Consiglio Comunale del 10/10/1882.... nella quale si nomina una Commissione per la realizzazione dell’Ospitale; a comporre questo Organo promotore sono eletti il parroco don Domenico Pederzini il signor Giuseppe Fiori e l’imprenditore cartai Francesco Comini”.*

Vi fu' il problema delle risorse da reperire.

*“A dissolvere queste preoccupazioni e ad esprimere nuovo impulso all’iniziativa arriverà provvidenzialmente nel luglio 1883 la generosa ed ingente elargizione Ghio.”*

*1888 – Nasce il primo Statuto dell’Ospitale Civile di Nave, Presidente don Domenico Pederzini.”*

Moltissime sono le opere di carità che confluiscono all’Ospitale, in una lapide all’ingresso sono racchiusi i nomi degli oblatori, fondatori e benemeriti più significativi



Furono soprattutto i bisogni espressi dalla popolazione ad orientar l’attività dell’Istituzione fino a portarla ai nostri giorni. Oggi “Villa Fiori” è una moderna struttura a carattere socio-assistenziale che eroga numerosi servizi. I testi in virgolettato sono integralmente tratti dal libro l’assistenza a Nave – Cronache di un centenario di Sandro Rossetti.

## DATI IDENTIFICATIVI ENTE GESTORE

### Denominazione dell’Ente Gestore

Fondazione Villa Fiori Residenza Sanitaria Assistenziale Onlus

### Sede Legale

25075 Nave (BS), via Belcolle, 17

### Servizi vari presso la Fondazione

Presso la sede della Fondazione, in locali e spazi appositamente attrezzati, vengono erogati i seguenti servizi:

#### Residenza Sanitaria Assistenziale:

- **Posti di sollievo (posti abilitati all’esercizio)** n° 09 p.l;
- **Posti Solventi (posti abilitati all’esercizio)** n° 04 p.l;
- **Nuclei di RSA (posti abilitati all’esercizio, accreditati e a contratto)** n° 100 p.l;
- **di cui Nucleo Alzheimer (posti abilitati all’esercizio, accreditati e a contratto)** n° 20 p.l.



### Servizio in regime di semiresidenzialità:

- Centro Diurno Integrato (C.D.I): n° 15 posti (posti abilitati all'esercizio, accreditati e a contratto).

### Altri servizi:

- Mini Alloggi per Anziani n. 24 utenti;
- Centro fisiokinesiterapico aperto anche agli esterni;
- Servizio di Assistenza Domiciliare a Nave e Caino;
- Misura "R.S.A. aperta".

### **Data di istituzione**

23 febbraio 2004, come da DGR n° 16476 del 24/02/2004. Successiva trasformazione in Fondazione Onlus, con DGR 5163 del 21 maggio 2007.

### **Caratteristiche**

Soggetto di diritto privato senza scopo di lucro (iscrizione al n° 1866 del 01 marzo 2004 del registro regionale delle persone giuridiche), nato a seguito della trasformazione dell'Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (Ipab) "Casa di Riposo "Villa dei Fiori", avvenuta ai sensi dell'art. 3 della legge regionale 13 febbraio 2003 n° 1. La fondazione è retta da un Consiglio di Amministrazione attualmente composto da sette membri nominati dal Sindaco del Comune di Nave fra le persone aventi diritto all'esercizio dell'elettorato attivo e che non si trovino in uno dei casi di incompatibilità previsti dalla legge per i Consiglieri Comunali.

La Fondazione ha conseguito la certificazione di qualità secondo la norma UNI ENI ISO 9001:2008 a partire dal 2013 e attualmente si sta ricertificando con la norma ISO 9001:2015.

La Fondazione con deliberazione del 25 gennaio 2013 ha adottato un proprio Codice Etico e un proprio Modello Organizzativo. Successivamente con deliberazione n. 19 del 27/10/2014 è stato approvato il nuovo Codice Etico, mentre con deliberazione n. 2 del 27/01/2015 è stato deliberato il nuovo Modello Organizzativo.

## **RICOVERI DI SOLLIEVO E SOLVENTI**

Sono disponibili N. 13 posti letto autorizzati all'esercizio ma non accreditati (n. 9 di sollievo e n. 4 solventi) che hanno la peculiarità di assicurare la permanenza limitata nel tempo dell'anziano all'interno della struttura. Inoltre è finalizzata ad un temporaneo aiuto alla persona e alla famiglia.

La tipologia di servizi offerti compresi nella retta risulta essere la seguente:

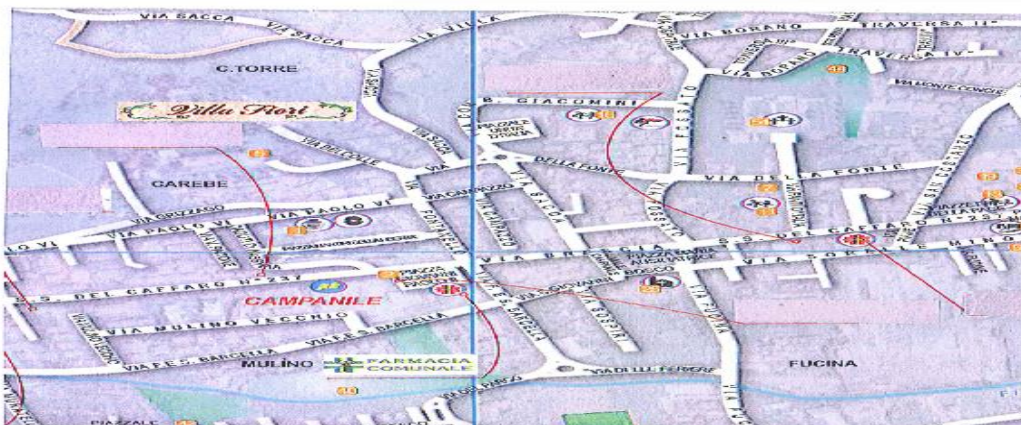
- ✓ Assistenza infermieristica e assistenziale. L'assistenza medica è garantita dal personale medico della struttura solo in caso d'urgenza, poiché l'anziano ricoverato in un posto di sollievo mantiene il Medico di Medicina Generale. In caso di grave necessità di intervento medico sarà chiamato il 112. La struttura può fornire, in attesa della pratica inviata agli uffici Asl competenti le seguenti attrezzature: sedie a rotelle, comode, girelli, treppiedi, ecc...
- ✓ All'ospite che occupa un posto letto in regime di sollievo e solventi, pertanto non viene garantita:
  - l'erogazione degli ausili per l'incontinenza;
  - l'assistenza medica interna;
  - la fornitura di tutti i farmaci e parafarmaci necessari alle cure delle patologie in atto.

## **COME RAGGIUNGERCI**

La R.S.A., dove sono collocati i posti di sollievo e solventi, è ubicata nella parte nord dell'abitato di Nave, su un'area di circa 15.700 metri quadrati, interamente di proprietà, zona Nord, pedicollinare. L'accesso alla struttura è possibile, oltre che con mezzi privati, anche tramite autolinea (fermata a circa 550 metri, in via Brescia, 117 (SP del Caffaro, km 8), autobus n. 7 (in partenza dalla stazione di Brescia).

Il comune di Nave si trova a circa 8 Km dalla città di Brescia. Nave è facilmente raggiungibile anche utilizzando le tangenziali Ovest e Sud per il collegamento all'autostrade A4 e A21.

**Non è previsto un servizio di trasporto pubblico erogato a favore dei parenti da parte della struttura.**



## UFFICIO SEGRETERIA

L'ufficio segreteria è a disposizione del pubblico nei seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 17.30;

Per qualsiasi informazione è possibile chiamare al numero 030/2530393, oppure inviare un fax allo 030/2538586 o una mail al seguente indirizzo di posta elettronica: [segreteria1@villafiori.it](mailto:segreteria1@villafiori.it) sito web: [www.rsavillafiori.it](http://www.rsavillafiori.it)

## ORGANICO DEL PERSONALE

**Amministrazione:**

- Direttore Generale;
- Direttore Amministrativo;
- Amministrativi.

**Assistenza Sanitaria:**

- Responsabile Sanitario;
- Medici di nucleo e CDI;
- Coordinatori infermieristici;
- Infermieri.

**Area della Riabilitazione:**

- Medico specialista fisiatra;
- Fisioterapisti.

**Assistenza alla persona:**

- Operatore Socio Sanitario;
- Ausiliari Socio Assistenziali.

**Educatori/animatori:**

- Educatore Professionale;
- Animatore RSA.

**Ristorazione:**

- Cuoco qualificato;
- Collaboratori/ausiliari di cucina.

**Lavanderia Guardaroba:**

- Addetti lavanderia guardaroba.

**Servizi Generali:**

- Addetti alle pulizie.
- 

## CONVENZIONI

Attualmente sono operative le seguenti convenzioni:

- Cooperative sociale la Vela:
  - o Gestione Misura "RSA Aperta" in Val Trompia (esclusa Nave e Caino);
- Convenzione con azienda Cardio Calm srl:
  - o Gestione telemedicina con Fondazione Poliambulanza;
- Accredитamento con Civitas (comunità montana):
  - o Gestione servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) a Bovezzo, Nave e Caino;
- Con altri professionisti\*:
  - o funzioni professionali specifiche (fisiatra, nutrizionista psicologo, coordinatore infermieristico.

\*presente in struttura neurologa.

## FINALITA' ISTITUZIONALI



**La Fondazione “Villa Fiori” ha come scopo quello di offrire ad anziani prevalentemente non autosufficienti servizi sanitari, riabilitativi, socio-assistenziali, ricreativi, culturali e religiosi, oltre alle normali prestazioni di carattere alberghiero, al fine di garantire:**

- **il benessere psicofisico;**
- **il mantenimento delle abilità residue;**
- **il massimo recupero funzionale;**
- **la prevenzione delle complicanze legate alla non autosufficienza;**
- **la possibilità di comunicazione e di valide relazioni sociali;**
- **la sicurezza;**
- **il necessario supporto alla famiglia.**

Essendo la stragrande maggioranza degli Utenti della RSA, sui posti di sollievo e solventi, composta da Persone Anziane, di seguito, per comodità e per convenzione, verranno usati i termini “Anziano” o “Ospite”.

I valori a cui si ispira la Fondazione “Villa Fiori” nel perseguire le proprie finalità si possono rispecchiare nei seguenti principi:

- **Uguaglianza:** i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, a prescindere da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche;
- **Imparzialità:** i servizi sono erogati tenendo un comportamento equo, obiettivo, imparziale;
- **Continuità:** l’istituto è attento a creare e mantenere le condizioni necessarie per garantire la continuità nel tempo dei servizi offerti;
- **Partecipazione:** è garantita la partecipazione dell’utente alle prestazioni che gli sono erogate. L’ospite ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio;
- **Efficienza ed efficacia:** si impegna a raggiungere con efficienza i risultati attesi, impiegando in maniera ottimale le risorse;
- **Responsabilità:** si impegna ad assumere consapevolmente decisioni ed azioni atte a risolvere i problemi di salute ed a soddisfare i bisogni espressi dagli ospiti. Ogni operatore, pertanto, assume come dovere diritto la necessità di ampliamento delle proprie conoscenze allo scopo di porle al servizio dei bisogni degli ospiti.

La Carta, inoltre, elenca i diritti dell’Anziano, dall’analisi dei quali sono stati individuati i fattori di qualità che costituiscono le basi per un efficace controllo di gestione.

## **STRUMENTI E MODALITA’ DI TUTELA DEI DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE**

Gli strumenti e le modalità atte a tutelare i diritti delle persone assistite si individuano come di seguito identificato:

### **Diritto alla tutela della salute**

L’Anziano viene assistito e sorvegliato dal punto di vista clinico in maniera costante, attraverso il monitoraggio dei principali parametri di benessere fisico e psichico. Obiettivi cardine di tale attività sono: la prevenzione, la diagnosi, la terapia farmacologica e riabilitativa, svolte secondo i criteri delle più recenti linee guida di geriatria e gerontologia.

### **Diritto al decoro**

L’Ente considera fattore prioritario per il decoro dell’individuo:

- *l’igiene personale e la cura dell’aspetto della persona:*

con l'impiego delle risorse umane e degli ausili necessari, devono essere effettuate nelle forme e nei modi adeguati per mantenere un costante stato di benessere dell'Anziano ed ogniqualvolta si renda necessario. Particolare rilievo viene dato ai servizi di manicure, pedicure e parrucchiere. Tutte le varie fasi attuative non possono prescindere dal totale rispetto della dignità della persona.

- ***l'abbigliamento:***

i capi indossati devono essere adeguati per una decorosa presentazione dell'Ospite. Essi devono essere personali, stirati ed adeguati alla patologia e alla stagione. All'atto dell'ingresso essi sono riposti nell'armadio personale, previo inserimento di apposite etichette con l'indicazione di un chiaro e inconfondibile segno di riconoscimento.

- ***l'igiene degli ambienti:***

tutti gli ambienti in cui si effettuano i vari servizi devono essere adeguatamente e costantemente tenuti in ordine, puliti ed igienizzati, compresi gli oggetti e suppellettili presenti, mediante l'impiego di attrezzi, apparecchiature, detergenti e disinfettanti adeguati e necessari.

**Diritto ad una adeguata alimentazione.**

E' importante che ogni Anziano fruisca dei pasti adeguati dal punto di vista:

- quantitativo e qualitativo;
- dietetico;
- calorico-proteico;
- della temperatura;
- dell'orario.

**Diritto all'individualità**

Ogni Ospite ha diritto ad un inserimento dignitoso, ad una corretta valutazione e a una assistenza personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni, affinché la qualità della vita nella struttura sia garantita e tutelata. Le diverse figure professionali presenti nella R.S.A. hanno il compito di favorire e stimolare le scelte individuali degli ospiti e stimolarne l'autonomia, dove possibile, nelle attività quotidiane.

**Diritto ad una struttura che operi in sinergia**

L'assistenza personalizzata richiede necessariamente che i diversi servizi operino in stretta collaborazione tra loro. Per questo motivo le strategie organizzative ed operative della R.S.A. (Casa di Riposo) sono improntate ad una integrazione fra tutte le attività di cui l'Anziano è destinatario: sanitarie, assistenziali, igieniche, riabilitative, di animazione e di tipo alberghiero.

**Diritto alla sicurezza in caso di emergenza**

In caso di emergenza di qualsiasi natura o per qualsiasi causa, l'Ospite ha diritto di ricevere prioritariamente tutte quelle forme di intervento per allontanarlo dalla fonte di pericolo. E' garantito il rispetto del d.lgs 81/08 e sono valutati tutti i possibili rischi ambientali e le soluzioni da percorrere. Il personale dell'Ente è stato adeguatamente formato per intervenire in caso di incendio.

**Diritto al corretto contatto con la famiglia**

In nessun caso è possibile ipotizzare che la R.S.A. (Casa di Riposo) possa sostituire i legami affettivi e personali della Famiglia dell'Ospite.

La R.S.A. (Casa di Riposo) sollecita i familiari a visitare frequentemente i propri congiunti affinché non si interrompa la normale continuità affettiva, facendosi in proposito promotrice di appropriate iniziative. Le famiglie degli ospiti sono correttamente informati riguardo alle condizioni socio-sanitarie del proprio caro. Particolarmente importante il legame con i parenti degli ospiti di sollievo

e solventi, al fine di essere la figura di *trait union* con il MMG e altri specialisti interessati alla cura del loro congiunto.

### **Diritto ad una corretta informazione circa il tema della tutela**

Nel nostro ordinamento giuridico il raggiungimento della maggiore età fissa il momento dal quale una persona diventa capace di agire, di esercitare cioè in modo autonomo i propri diritti e di tutelare i propri interessi sia personali sia patrimoniali.

Può accadere però che un individuo a causa di una patologia presente sin dalla nascita o di infermità totale o parziale emersa durante il corso della propria vita, non sia in grado di badare a se stesso sotto il profilo personale e patrimoniale.

La situazione di fragilità della persona necessita quindi di una tutela che può essere attuata attraverso tre diverse misure di protezione giuridica: l'interdizione, l'inabilitazione e l'amministratore di sostegno (introdotto nel nostro ordinamento con la Legge 6/2004).

In base all'art. 404 del Codice Civile "la persona che per effetto di un'infermità ovvero di una menomazione fisica o psichica, si trova nell'impossibilità, anche parziale o temporanea, di provvedere ai propri interessi, può essere assistita da un Amministratore di sostegno, nominato dal Giudice Tutelare del luogo in cui questa ha la residenza o il domicilio".

La nomina dell'Amministratore di sostegno può essere chiesta anche nei confronti del minore che si trovi nelle condizioni previste dall'art. 404 c.c. e in tal caso la domanda andrà presentata, al Giudice Tutelare competente, nell'ultimo anno prima del compimento dei 18 anni.

Il ricorso può essere presentato dai soggetti sotto elencati (artt. 406 - 417 C.C.):

- Beneficiario;
- parenti entro il 4° grado in linea retta e collaterale, il coniuge, gli affini entro il 2° grado, e i conviventi stabili del beneficiario (non sono comprese le badanti);
- tutore o il curatore congiuntamente all'istanza di revoca dell'interdizione e inabilitazione;
- responsabili dei servizi sanitari e sociali direttamente impegnati nella cura e assistenza della persona (obbligati al ricorso, oppure alla segnalazione al Pubblico Ministero, "ove a conoscenza di fatti tali da rendere opportuna l'apertura del procedimento");
- Giudice Tutelare d'ufficio e Pubblico Ministero.

Il ricorso per l'Amministratore di Sostegno deve indicare:

- Generalità del ricorrente (nome, cognome, indirizzo, recapito telefonico, rapporto di parentela con il beneficiario);
- le generalità del beneficiario (nome, cognome, indirizzo, recapito telefonico e la sua dimora abituale);
- le ragioni per cui si chiede la nomina dell'Amministratore di sostegno indicandole in modo esaustivo: condizioni di salute, patologie del destinatario e necessità di tutela;
- il nominativo e il domicilio – se conosciuti, del coniuge, discendenti, degli ascendenti, dei fratelli e dei conviventi del beneficiario;
- eventuale nominativo della persona proposta come Amministratore di Sostegno.

E' opportuno inoltre indicare quali azioni il beneficiario è in grado di compiere da solo/con l'assistenza o con la rappresentanza esclusiva dell'amministratore di sostegno.

**La Fondazione al momento dell'ingresso in R.S.A., consegna a ogni familiare un documento identificato con il nome di "informativa ad ospiti e parenti" "TUTELA DELLA PERSONA FRAGILE CON LIMITATA CAPACITA' DI AGIRE".**

La tutela dell'anziano viene esplicitata anche nella "Carta dei servizi della persona anziana" parte integrante e sostanziale della presente Carta dei Servizi.

## **Diritto ad una corretta informazione sui servizi ricevuti attraverso la definizione di un contratto d'ingresso in RSA sui posti di sollievo e solventi.**

Ogni ospite/parente sottoscriverà uno specifico contratto c.d. d'ingresso con la RSA, al fine di conoscere in modo preciso tutti i diritti e i doveri che si definiranno, attraverso la sottoscrizione di tale negozio giuridico.

## **Diritto ad effettuare segnalazioni e reclami**

In ogni carta dei servizi e nella documentazione pubblicata sul sito web è presente il modulo denominato "Segnalazione disfunzioni, reclami e suggerimenti" attraverso il quale gli ospiti e/o i loro familiari possono evidenziare eventuali disservizi. Il reclamo sarà preso in carico lo stesso giorno dell'invio della segnalazione e nell'arco di due giorni consegnato alla figura di competenza (Presidente, Direttore Generale, Responsabile Sanitario, Coordinatori Infermieristici) che provvederà nei 10 giorni successivi ad incontrare l'ospite o il familiare dando poi evidenza scritta alla risoluzione del problema/disservizio.

## **RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE**

### **INDICATORI DI QUALITA'**

#### ***Procedura d'accesso***

La gestione delle liste d'attesa per l'ingresso in RSA sui posti abilitati all'esercizio viene effettuata direttamente dalla Fondazione, ma in condivisione con l'Assistente Sociale di riferimento del Servizio Anziani dell'ASST di Brescia, UCAM sede Sarezzo, Sig.ra Laura Giachini, al numero 030/8915374 (dalle 9.30 alle 14.00), al fine di valutare i fabbisogni delle persone anziane residenti a Nave e sul territorio complessivo della Valle Trompia.

***I potenziali utenti ed i loro familiari possono effettuare visite preliminari alla struttura accompagnati, di norma, dai coordinatori infermieristici o dal personale autorizzato. Si specifica che tutte le visite precedenti all'ingresso in RSA potrebbero essere nuovamente sospese in caso di nuova emergenza sanitaria.***

#### ***L'Accoglienza***

L'Ente ha verificato al momento dell'ingresso che l'ospite abbia le caratteristiche e manifesti le condizioni di bisogno previste per le Residenze Sanitarie Assistenziali, assicurando per l'inserimento in struttura che la presa in carico avvenga secondo criteri di appropriatezza, favorendo la continuità assistenziale e precisando che eventuali situazioni complesse saranno comunicate alla ATS o al Comune.

L'inserimento/accoglienza dell'Ospite avviene previa compilazione presso la Segreteria dell'Ente, nel rispetto dei protocolli interni per la prevenzione, il contenimento e il contrasto da Sars Cov2, di tutta la documentazione amministrativa necessaria. L'ospite viene accolto poi dall'équipe dell'Unità Interna di Valutazione.

E' compito dell'infermiere dare le necessarie informazioni sulle caratteristiche sanitarie, le necessità dietetiche e le eventuali problematiche di gestione del nuovo Ospite.

#### ***Presa in Carico e Valutazione multidisciplinare***

Nell'ottica del rispetto dell'individualità dell'Anziano e nell'osservanza delle direttive regionali, è operativa, presso la RSA, l'**Unità Interna di Valutazione**, formata da:

- *Medico interno;*
- *Infermiere;*
- *Fisioterapista;*

- *Educatore/Animatore;*
- *OSS/ASA.*

L'Equipe, a seguito di valutazione multidisciplinare, provvede a stilare un Progetto Individuale e Piano Assistenziale Individuale per definire le corrette modalità di erogazione dell'assistenza terapeutico-riabilitativa, mirata a rispondere in modo preciso e puntuale alle esigenze dell'Anziano, conoscerne la dinamica delle condizioni e mantenerne l'autonomia il più a lungo possibile.

In caso di programmazione dell'ingresso da domicilio si procederà all'attivazione di un "Pre-ingresso" finalizzato a:

- conoscenza reciproca operatori e utente/anziano;
- riduzione, per quanto possibile, dello stress che affligge i familiari nel momento della "delega" dell'assistenza al proprio congiunto;
- avvio di un rapporto con la struttura fondato sulla chiarezza e sulla completezza delle informazioni;
- costruzione di uno stile di relazione "collaborativo" con i familiari e con gli ospiti.

Nel corso del "Pre-ingresso" vengono fornite le informazioni utili ad approfondire la conoscenza del nuovo contesto ambientale:

- Presentazione del gruppo di lavoro;
- Visita degli spazi di pertinenza del servizio;
- Consigli su effetti personali necessari/utili;
- Orari dei pasti;
- Modalità di funzionamento del servizio di lavanderia;
- Descrizione degli spazi collettivi della R.S.A.;
- Date e orari delle cerimonie religiose;
- Indicazioni su modalità e tempi delle visite.

Il pre-ingresso sarà possibile solo quando l'ospite giungerà dalla propria residenza.

### **Modalità di erogazione delle prestazioni**

Il personale socio-sanitario e assistenziale procede all'erogazione delle prestazioni sanitarie, sociosanitarie e assistenziali attenendosi scrupolosamente ai protocolli presenti in struttura, al P.I. (Progetto Individuale) e ai P.A.I. (Piano di Assistenza Individuale) nonché a tutte le regole di appropriatezza e di sistema previsto per le R.S.A.

### ***Dimissioni.***

Le dimissioni possono avvenire per i seguenti motivi:

1. Rientro in famiglia;
2. Trasferimento in altra RSA;
3. Incompatibilità con la struttura;
4. Decesso.

Nei primi tre casi la Fondazione, compatibilmente con la propria organizzazione, provvede alle dimissioni entro due massimo tre giorni dalla richiesta dell'ospite e dei famigliari, al fine di predisporre tutta la documentazione necessaria a poter "accompagnare" l'ospite nel suo passaggio ad altro eventuale servizio socio assistenziale sanitario. Sarà comunque obbligo della R.S.A. (Casa di riposo) porre in essere tutte le condizioni favorevoli affinché sia sempre assicurata la continuità delle cure socio-sanitarie e assistenziali in caso di rientro in famiglia dell'ospite oppure qualora avvenisse un trasferimento in altra RSA, si provvederà, attraverso momenti sinergici al passaggio di consegne con chi effettuerà la presa in carico dell'utente.



### ***Decessi***

In caso di decesso il Responsabile Sanitario o i medici di nucleo provvedono alla redazione della certificazione sanitaria e necroscopica richiesta dalle norme vigenti.

Presso la struttura sono a disposizione due camere mortuarie situate nel seminterrato, vicino alla chiesa dove è possibile anche celebrare le esequie funebri.

La Fondazione non provvede in nessun caso a contattare imprese di pompe funebri in quanto la scelta è lasciata alla libera determinazione dei congiunti del defunto.

### ***Servizio di prevenzione e protezione dei rischi***

Presso la R.S.A. è istituito un servizio di pronto intervento allo scopo di fronteggiare le emergenze in caso di incidenti e calamità che coinvolgano la struttura, o nel caso di particolari necessità relative allo stato di salute degli Ospiti.

### ***Corretto utilizzo delle risorse***

La R.S.A. stimola e favorisce lo sviluppo delle risorse umane attraverso l'organizzazione di periodici corsi monotematici interni di aggiornamento professionale (formazione continua e sul campo), nonché la partecipazione di varie figure professionali a convegni e congressi.

L'Ente garantisce il corretto utilizzo delle risorse umane, materiali ed economiche. Le figure professionali di nuovo inserimento vengono adeguatamente informate ed istruite da parte del Coordinatore Infermieristico e dei Colleghi "Anziani", oltre che attraverso procedure codificate.

### ***Strumenti di valutazione della qualità***

La R.S.A. anche sui posti di sollievo e solventi attua sistemi di valutazione intesi al costante monitoraggio della qualità dell'assistenza erogata. Lo scopo è quello di conoscere il livello di soddisfazione degli Ospiti, delle famiglie e anche del personale dipendente. Infatti annualmente si somministrano dei questionari ad hoc, che poi saranno analizzati e valutati dall'equipe di direzione insieme e condivisi con i parenti, il personale e i volontari dell'Ente. I risultati elaborati saranno il punto di partenza per iniziare e intraprendere nuove strategie organizzative, che vadano a migliorare la qualità dei servizi erogati agli ospiti.

## **RICONOSCIMENTO DEL PERSONALE OPERANTE IN RSA**

Il personale dipendente, è facilmente riconoscibile in quanto dotato di apposito Cartellino di Riconoscimento personale indicante i seguenti dati essenziali:

- 1) Datore di lavoro;
- 2) Nome e Cognome;
- 3) Ruolo;
- 4) Matricola;
- 5) Data Assunzione (dal 01 marzo 2017).

Tutto il personale dipendente, a esclusione di quello amministrativo, indossa specifica divisa come di seguito indicato:

- Medici: camice bianco e eventuale divisa di vari colori;
- Coordinatore: camice bianco;
- Infermieri dip: divisa bianca con profilo verde;
- Infermieri LP: divisa di vari colori;
- Fisioterapisti: divisa bianca con profilo lilla;
- O.S.S.: divisa bianca con profilo azzurro;

- A.S.A. : divisa bianca con profilo arancio e divisa color acqua marina;
- Servizi Generali: divisa bianca con profilo giallo o completamente bianca;
- Cucina: casacca bianca e pantalone sale/pepe.

## FIGURE PROFESSIONALI E VOLONTARI

### ***Coordinatore Infermieristico***

Coordina, organizza e collabora con il personale sanitario e assistenziale (infermieri, fisioterapisti, operatori socio sanitari e ausiliari socio assistenziali), affinché venga correttamente riconosciuta, agli ospiti, l'assistenza socio-sanitaria, l'igiene e il confort alberghiero in base ai protocolli di lavoro e ai P.A.I. predisposti per ogni singolo degente. Effettua, inoltre, una funzione di collegamento tra i vari servizi interni della struttura (cucina, lavanderia, pulizie e nuclei abitativi), in modo che vi sia un contatto sinergico tra tutti i servizi erogati nella Fondazione.

### ***Psicologo***

Lo psicologo interviene a sostegno dei caregiver nella gestione dell'ospite, nonché con l'obiettivo di far sentire al parente che non è escluso dalla nuova realtà del congiunto. La realizzazione dello sportello "d'ascolto" prevede, tra l'altro, che lo Psicologo entri in contatto sia con i caregiver che con gli ospiti stessi, offrendo loro momenti di condivisione dei problemi che spesso caratterizzano l'inserimento e la permanenza in una R.S.A. e che non sono sempre facili da gestire, sia da parte del soggetto stesso, che degli operatori e dei familiari che si sono presi cura del loro congiunto fino a quel momento.

Lo Psicologo è quindi una figura di contatto tra l'ospite, la sua famiglia e gli operatori della Struttura, che agisce favorendo un corretto flusso di informazioni e fornendo all'occorrenza consigli pratici sulla gestione delle situazioni problematiche. Lo psicologo è disponibile anche per il personale dipendente.

### ***Infermiere***

L'assistenza infermieristica viene garantita, 24 ore su 24, da infermieri professionali che provvedono, in via esemplificativa e non esaustiva, alla rilevazione dei parametri vitali di ogni ospite, alle medicazioni, alla somministrazione della terapia, alla esecuzione di prelievi per le indagini ematochimiche e colturali, secondo le disposizioni ricevute dal medico. Collaborano sia con il coordinatore infermieristico, sia con le altre figure sanitarie ed assistenziali all'interno dei nuclei, lavorando in equipe, al fine di attuare il piano assistenziale dell'ospite.

### ***Operatore Socio Sanitario.***

Figura che ~~per ora presente solo al Centro Diurno Integrato~~, collabora sia con l'Infermiere che con l'Ausiliario Socio Assistenziale. Affianca l'Infermiere nella rilevazione dei parametri vitali e nella preparazione delle medicazioni. Si occupa dell'idratazione degli ospiti e interviene a supporto degli Ausiliari nell'igiene e nella mobilitazione dell'ospite. Aiuta nella distribuzione e somministrazione dei pasti.

### ***Fisioterapista.***

Il terapeuta esegue il programma di rieducazione neuro-motoria e/o di terapia fisica disposto dai medici (interni o specialisti). Provvede alla prevenzione, cura, riabilitazione e mantenimento delle capacità motorie e funzionali dell'ospite; collabora con le altre figure professionali nella valutazione multidimensionale con lo scopo dell'attuazione del piano assistenziale.

### ***Animatore/Educatore.***

Costituisce il punto di riferimento per la vita affettiva, relazionale, sociale dell'ospite con la finalità di stimolare e mantenere interessi, stimolare le capacità intellettive residue. Coinvolgendo anche gli altri operatori, propone attività manuali, letture, giochi, feste, passeggiate, gite.

### ***Ausiliario Socio Assistenziale.***

L'operatore socio-assistenziale provvede ai bisogni di base dell'ospite. In particolare all'igiene, alla mobilitazione e all'allettamento, alla distribuzione e somministrazione del pasto, alle pulizie ordinarie delle camere di degenza. Segnalano iniziali disturbi relativi alle condizioni psico-fisiche dell'ospite all'infermiere e partecipano all'elaborazione e attuazione del progetto assistenziale in un'ottica di valorizzazione delle risorse funzionali residue.

### ***Volontari.***

E' operativo da diversi anni un gruppo di volontari, non costituito in associazione, che collabora con gli animatori nelle attività ricreative e con gli ausiliari socio-assistenziali nell'assistenza al pasto, al servizio religioso, nonché ad alcuni trasporti sociali e attività ludiche varie (feste).

## **STRUTTURA E SERVIZI**

### ***Nucleo***

Come precedentemente rilevato, la R.S.A. "Villa Fiori" ha una capacità recettiva di n. 113 posti letto suddivisi in n. 5 reparti (nuclei abitativi).

I 113 posti letto sono così diversificati:

- ⇒ 100 p.l. autorizzati, accreditati e a contratto per non autosufficienti, di cui 20 per Ospiti Alzheimer in Nucleo Protetto (nдр: un posto di Stato Vegetativo tra i 100 pl citati);
- ⇒ 9 p.l. per ricoveri di sollievo autorizzazione al funzionamento;
- ⇒ 4 posti di solventi autorizzati al funzionamento.

I nuclei abitativi sono costituiti da spazi individuali (camere da letto e relativi servizi igienici) e spazi comuni (atri, locali di vita collettiva, locali accessori e servizi vari).

### ***Servizi di Nucleo***

Servizi assistenziali di nucleo:

- bagno assistito;
- vuotatoio-lavapadelle;
- locale per il personale di nucleo, con annesso servizio igienico;
- locale per biancheria sporca;
- locale per la biancheria pulita;
- locale ripostiglio-deposito attrezzature.

Servizi alberghieri di nucleo:

- soggiorno -TV (mq. 1,5 min. per ogni p.l.);
- pranzo;
- cucina/tisaneria;

Locali di piano a servizio dei nuclei:

- medicheria/ ambulatorio medico.

### ***Servizi Alberghieri comuni ingresso:***

- disimpegno (comune);
- ingresso/reception;
- postazione telefonica;
- sala polivalente;
- servizi igienici.

### ***Servizi Generali***

- uffici amministrativi;
- palestra di fisiokinesiterapia e terapia strumentale, compresa spogliatoio;
- cucina, dispensa, depositi, celle frigorifere;
- guardaroba – stireria;
- lavanderia;
- spogliatoi con servizi igienici per il personale;
- locali per servizi tecnici (laboratorio officina manutenzioni);
- locale manicure – pedicure, parrucchiere/barbiere;
- farmacia (deposito);
- magazzini – depositi;
- archivio;
- camere mortuarie (n.° 2);
- cappella e locali accessori;
- autorimesse;
- varie centrali tecnologiche;
- area esterna verde.

### ***Servizio di ristorazione (preparazione e distribuzione pasti)***

Il servizio di ristorazione è gestito attraverso una cucina centrale e prepara circa 290 pasti al giorno. Provvede a distribuire i pasti nei nuclei tramite carrelli termici che permettono di mantenere i cibi protetti e di conservarli alle giuste temperature. Tutta la fase di preparazione e distribuzione dei pasti è garantita, come qualità, dalle norme procedurali HACCP (ex dlgs. 193/07). Il menù giornaliero è costituito da alimenti poveri di grassi, indicati per persone anziane. Per gli Ospiti diabetici esistono giornalmente delle portate povere in carboidrati.

Esiste un menu programmato stagionalmente e diversificato su 4 settimane. Viene esposto giornalmente per la corretta conoscenza da parte degli ospiti. E' garantita una adeguata varietà per assecondare le preferenze alimentari e una personalizzazione per particolari problemi di masticazione o deglutizione.

### ***Servizio pulizia locali***

La pulizia degli ambienti (camere, bagni, spazi comuni, bagni protetti, ecc.) viene garantita ed effettuata dal personale addetto alle pulizie.

### ***Servizio lavanderia e guardaroba***

La struttura offre, senza costi aggiuntivi, il servizio di lavanderia in grado di soddisfare le esigenze della persona accolta. Giornalmente, ad esclusione della domenica, il servizio effettua il lavaggio, la

stiratura, il riordino ed il rammendo della biancheria personale degli ospiti. La biancheria piana è lavata e stirata da ditta esterna specializzata nel settore.

Al momento della conferma dell'ingresso all'ospite o ai suoi famigliari, si consegna un modulo in cui è riportato l'elenco dei capi di vestiario necessari. E' curata la personalizzazione del vestiario mediante una etichettatura interna.

Nel caso di capi personali di particolare pregio o valore affettivo, considerate l'elevate temperature di lavaggio dei vestiti degli ospiti, si consiglia tuttavia di provvedere personalmente alla cura dell'abbigliamento sopraindicato. Sono a carico dei familiari il cambio stagionale del guardaroba e il reintegro dei capi usurati. L'istituto declina ogni responsabilità e rimborso per eventuali capi smarriti.

### ***Servizio trasporto degenti.***

Il trasferimento degli ospiti verso e dall'ospedale è garantito, con costo a carico delle famiglie, attraverso ambulanze di associazioni di volontari operanti sul territorio. Tale servizio non è compreso nella retta.

### ***Servizio religioso***

Presso l'apposita Cappella é possibile fruire del servizio religioso (attualmente solo il culto cristiano-cattolico). L'assistenza spirituale è garantita dalla Parrocchia di Nave tramite i sacerdoti presenti nella comunità religiosa. La Santa Messa si celebra sia nei giorni feriali (mercoledì) che nei giorni festivi (domenica). Sono garantite le funzioni religiose più importanti (Es: Natale, Pasqua, Corpus Domini).

### ***Servizio di animazione***

Presso la RSA sono disponibili alcune sale polivalenti per riunioni, rappresentazioni, proiezione di film, ginnastica di gruppo, giochi vari, ecc.

L'animazione è curata da 3 educatrici professionali-animatrici, con la collaborazione di volontari

Attività strutturate:

- feste di compleanno a frequenza mensile;
- proiezione di films in videocassetta: 1 evento/settimana (solitamente la domenica);
- presenza di un salone attrezzato per attività manuali (es: lavori manuali ecc..)
- organizzazione di varie feste (es: Carnevale, mezza Quaresima, feste all'aperto in giardino ecc.);
- alcune gite durante l'anno con pullman attrezzato e gite giornaliere con brevi uscite in paese;
- attività di gruppo per l'orientamento spazio-temporale.

### ***Servizio di fisioterapia***

Il servizio di fisioterapia a favore degli utenti della R.S.A. si articola nelle seguenti prestazioni:

- riabilitazione intensiva in fase post-acuta;
- mobilizzazione attiva e passiva;
- deambulazione assistita;
- riattivazione globale;
- terapia fisica;
- attività motoria di gruppo;

### ***Attività di socializzazione***

- lettura del giornale: giornaliera;
- giochi di società: settimanali (tombola, giochi in scatola vari);



- pomeriggio musicale (mensile);
- rappresentazioni;
- incontri con bambini delle scuole di Nave;
- incontri a carattere religioso (rosario settimanale).

### ***Servizio distributori automatici***

Presso la struttura sono presenti anche distributori automatici di bevande calde, fredde e snack. .

### ***Parco pubblico***

Lo spazio verde che circonda la RSA è a disposizione degli Ospiti, dei visitatori.

### ***Servizio Gestione e Qualità***

La RSA Fondazione “Villa Fiori Onlus” è certificata secondo le norme UNI ENI ISO 9001:2008. Nel sistema sono previsti degli indicatori di misura e di risultato, al fine di monitorare il grado di soddisfazione degli ospiti e delle famiglie e oggetto di analisi e valutazione da parte della Fondazione.

### ***Rette***

Le rette vengono approvate annualmente all’atto della formazione del bilancio di previsione annuale cui si riferiscono e sono valide per l’intero anno solare, salvo la necessità di apportare modifiche improrogabili (sia in aumento che in diminuzione). Sono comunicate per iscritto al parente c.d. di “riferimento” degli ospiti con apposito invio postale a domicilio. La retta per l’Unità d’Offerta Socio Sanitaria “RSA” è comprensiva dei seguenti servizi e prestazioni:

### ***COMPRESSE NELLA RETTA:***

#### **Servizi alla Persona**

- Sorveglianza e aiuto nelle attività di base della vita quotidiana (es: vestizione, igiene, minzione, deambulazione);
- Somministrazione di colazione, pranzo, merenda e cena;
- Bagno assistito;
- Servizio di sanificazione dell’ambiente di vita;
- Servizio di lavanderia.

#### **Servizi Sanitari e Riabilitativi**

- Prestazioni mediche urgenti;
- Prestazioni infermieristiche: trattamento farmacologico, medicazioni, monitoraggio costante delle funzioni vitali e sovrintendenza al soddisfacimento dei bisogni fondamentali della persona;
- Trattamenti riabilitativi e di riattivazione individuali e di gruppo;
- Valutazione e controllo per alcune particolari aree quali Fisiatra, Geriatra, Neurologo, Nutrizionista e Servizio di Cardiologia.

#### **Servizio di Animazione e Socializzazione**

- Servizio religioso curato dal Parroco di Nave in collaborazione con i Padri Salesiani;
- Attività preventiva per rallentare il decadimento fisico e mentale;
- Attività riabilitativo - occupazionali per mantenere o recuperare condizioni di autonomia funzionale;
- Attività ludico-ricreative;

- Sportello di ascolto psicologico a disposizione dei parenti.

**NON COMPRESSE NELLA RETTA:**

- **Fornitura farmaci, presidi per incontinenza;**
- Parrucchiera, barbiere;
- Podologo, estetista;
- Servizio di trasporto autolettiga;
- Etichettatura indumenti;

**E' richiesto il deposito cauzionale.**

La retta sarà versata anticipatamente rispetto al mese a cui si riferisce, utilizzando le modalità di pagamento adottate dalla Fondazione (SDD, Bonifico Bancario e Postale). In via eccezionale è possibile effettuare il pagamento con assegno bancario (principalmente al primo mese di ingresso in struttura).

Qualora i parenti decidessero, senza motivazione, di posticipare l'ingresso in RSA rispetto alla data proposta dalla Fondazione, si provvederà ad addebitare, dal giorno previsto per l'ingresso la retta giornaliera prevista.

La fattura mensile può essere ritirata presso gli Uffici Amministrativi della Fondazione o recapita all'indirizzo di posta elettronica indicato dalla persona di riferimento.

Entro il mese di marzo di ogni anno e comunque non oltre la chiusura del bilancio d'esercizio (30 aprile), sarà rilasciata la certificazione delle rette ai fini fiscali per la detrazione delle spese sanitarie del modello 730 o unico. Tale certificazione sarà spedita tramite posta presso l'abitazione del parente di riferimento, o via mail oppure può essere ritirata dal parente direttamente presso gli uffici amministrativi.

***Orari di entrata ed uscita degli Ospiti e di visite dei familiari***

L'accesso alla struttura per le visite agli ospiti è libero nella fascia oraria compresa tra le ore 08.00 e le ore 20.00.

Dalle ore 20.00 alle ore 08.00 è possibile accedere alla Struttura previo consenso del Responsabile Sanitario. L'accesso ai reparti e le visite sono normati da apposito regolamento esposto all'ingresso di ogni reparto ed allegato alla carta dei servizi.

Agli Ospiti è consentito uscire tutti i giorni dalla RSA secondo le seguenti modalità:

- nel periodo estivo (Aprile - Settembre): dalle ore 10.00 alle ore 20.00
- nel periodo invernale (Ottobre - Marzo): dalle ore 10.00 alle ore 18.00.

Sono possibili uscite di più giorni per visite a parenti e vacanze che devono essere preventivamente concordate con il Responsabile Sanitario o con i medici di nucleo.

L'uscita con i parenti può avvenire tutti i giorni, previa comunicazione all'Infermiere Responsabile che compilerà con l'accompagnatore il Registro Uscite.

Per quanto riguarda le visite da parte dei parenti, famigliari e conoscenti, il comma sopraindicato è temporaneamente sospeso. Si procede a riconoscere piena applicazione a quanto definito nel Piano Organizzativo Gestionale (POG), definito sulla base delle indicazioni governative e regionali (Regione Lombardia). Gli incontri con i visitatori, in base all'andamento epidemiologico, possono avvenire come di seguito indicato:

- In presenza presso la Hall della RSA;
- Attraverso la c.d. “Stanza degli abbracci”;
- Incontri protetti presso il nucleo abitativo azzurro;
- Visite in giardino (in base alla stagione).

Per ragioni emergenziali, diversamente da quanto previsto dalla circolare del Ministero della Salute del 08 maggio 2021, in questo specifico periodo, gli ospiti possono uscire dalla RSA solo per motivi sanitari.

Si specifica, altresì, che in caso di focolaio da Sars Cov2 presso la struttura, le visite da parte dei parenti saranno temporaneamente sospese, oltre che per eventuali disposizioni normative.

### ***Variazioni indirizzo e oggetti personali***

I familiari degli ospiti sono pregati di segnalare tempestivamente agli uffici amministrativi e/o all’infermieri del nucleo di appartenenza dell’ospite, eventuali cambiamenti di indirizzo e/o numeri telefonici, anche per brevi periodi. Diversamente l’istituto declina ogni responsabilità per comunicazioni urgenti non recapitate.

Si consiglia di non tenere con sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro. L’amministrazione non risponde di eventuali furti.

### ***Servizio Posta***

Il personale dell’ente provvede a consegnare la posta giornalmente agli ospiti e all’eventuale ritiro della posta in uscita.

## **GIORNATA TIPO DELL’OSPITE**

06.00 – 08.15	Inizio giornata con soddisfacimento dei bisogni legati all’igiene personale e all’abbigliamento;
08.15 – 09.00	Colazione;
09.00 – 11.00	Attività di animazione e socializzazione; (es: lettura giornale, preparazione feste, celebrazioni liturgiche); Attività sanitarie e riabilitative; (Visita medica, terapie, medicazioni, fisioterapia, esecuzione esami diagnostici).
11.45 – 12.30	Pranzo; (E’ possibile l’assistenza al pasto da parte di n. 1 familiare per quegli ospiti che necessitano di aiuto nell’assunzione del cibo).
13.00 – 14.30	Riposo pomeridiano per chi lo desidera; (Per gli altri ospiti vi è la possibilità di trattenersi nei locali di soggiorno, in giardino, nella sala TV, etc..). In questo lasso di tempo viene garantita la mobilizzazione degli allettati e l’igiene personale, il cambio degli effetti personali e dei pannoloni per gli ospiti incontinenti, la distribuzione di bevande.

14.30 – 16.30	Attività di animazione e socializzazione; (Attività manuali, lavori in gruppi di interesse, feste, spettacoli, film, gite)
17.00 – 18.00	Cena; E' possibile l'assistenza alla cena da parte di un familiare per quegli ospiti che necessitano di aiuto nell'assunzione del cibo.
18.30 – 20.00	Preparazione per la notte assecondando i desideri degli ospiti in merito agli orari del riposo notturno;
20.00 – 06.00	Riposo notturno.

L'organizzazione delle giornate è comunque lasciata alla libertà di scelta di ogni singolo ospite. Il personale è pertanto impegnato, nell'ambito del possibile, ad organizzare il proprio lavoro tenendo conto delle necessità ed esigenze di ciascun ospite che debbono comunque conciliarsi con le esigenze della vita comunitaria.

### ***Visite guidate alla Struttura***

Ai potenziali utenti e/o ai loro familiari è garantita la possibilità di effettuare visite guidate alla struttura accompagnati dai coordinatori infermieristici, dal personale amministrativo o dalle educatrici (vedi allegato). A tal fine è sufficiente concordare con l'amministrazione tempi e modalità dell'accesso telefonando al n. 030/2530393.

### ***Colloqui con i Sanitari***

I sanitari della Fondazione Villa Fiori sono disponibili per colloqui privati informativi e di approfondimento sulle condizioni dell'Ospite con i familiari, **sempre ricordando che il medico di riferimento è sempre il MMG.**

Gli orari sono comunicati ai familiari al momento dell'ingresso dell'ospite.

### ***Rilascio copia Cartella Clinica e/o Documentazione Sanitaria***

Per ottenere il rilascio della copia della Cartella Clinica gli aventi diritto devono inoltrare domanda al Responsabile Sanitario compilando apposito modulo disponibile in Segreteria come da modalità dettagliate nell'allegato "Regolamento di accesso agli atti amministrativi e sanitari".

Entro 10 giorni dalla richiesta verrà prodotta copia della documentazione sanitaria richiesta.

Il costo della riproduzione della documentazione è pari a € 5,00= fino a 5 pagine, € 20,00= fino a 20 pagine e € 30,00= oltre le 20 pagine da corrispondersi presso la Segreteria.

### ***Norme Comportamentali***

Pur nella libertà di ingresso dalle ore 8.00 alle ore 20.00, non è consentita la presenza dei familiari durante lo svolgimento della visita medica, dei trattamenti infermieristici e delle attività inerenti l'igiene personale.

E' necessario che i visitatori tengano presente le esigenze degli Ospiti (specialmente se ammalati) evitando il sovraffollamento delle camere e degli spazi ricreativi.

### ***Fumo***

Per il rispetto della propria ed altrui salute e per ragioni di sicurezza è fatto divieto assoluto di fumare all'interno della Residenza.

### ***Accesso agli atti***

La Fondazione ha approvato un apposito regolamento per il diritto di accesso ai documenti amministrativi e sanitari (pubblicato sul sito web e a disposizione in segreteria)

## **SERVIZI INTEGRATIVI**

### ***Servizio di segretariato sociale e relazione con il pubblico***

La RSA, tramite gli uffici amministrativi e i coordinatori infermieristici, svolge opera di segretariato sociale a favore degli Ospiti e dei loro familiari. Ad esso possono accedere anche gli ospiti del CDI e dei minialloggi protetti. Il Personale Amministrativo e i coordinatori infermieristici sono costantemente in contatto con i Servizi Sociali del Comune di Nave e dei comuni limitrofi.

Orari: da lunedì a venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30.

### ***Centro Diurno Integrato***

Il Centro Diurno Integrato consiste nella realizzazione di una serie di servizi messi a disposizione dei cittadini e ha lo scopo di mantenere, soddisfare ed incentivare i bisogni di vita sociale, culturale e ricreativa, dando risposte adeguate alle richieste di assistenza sanitaria, infermieristica e riabilitativa, oltre a tutte quelle di tipo alberghiero in regime di semiresidenzialità. L'accesso ai servizi del Centro Diurno Integrato è, di norma, riservato a persone ultrasessantacinquenni, ma possono essere ammesse anche persone di età inferiore che si trovino in condizioni di fragilità o che si trovino in particolare stato di disagio sociale.

### ***Mini Alloggi per Anziani***

Nei dodici mini alloggi possono essere ospitate fino ad un massimo di 24 persone. I mini alloggi vengono gestiti per consentire a persone anziane, in condizioni di disagio sociale, di continuare una loro vita autonoma. Gli Ospiti dei mini alloggi hanno garantita l'assistenza di base da parte di personale ASA dedicato a tale servizio e possono, su richiesta, usufruire di alcuni servizi sanitari, come declinato nello specifico regolamento.

### **Nota conclusiva**

Per tutto quanto non espressamente contenuto nella presente Carta dei Servizi si fa esplicito riferimento alle norme statutarie e regolamentari dell'Ente e dei contenuti normativi previsti per la presente specifica unità d'offerta.



## CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

### *Introduzione*

Gli strumenti e le modalità atte a tutelare i diritti delle persone assistite sono come di seguito specificate: gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché il 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 avvalersi.

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 del 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, 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 ad al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell’introduzione.*

<b>La persona ha il diritto</b>	<b>La società e le istituzioni hanno il dovere</b>
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 rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie cadenze, 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 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 delle politiche sociali, 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. È 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.

## Donazioni alla Fondazione ONLUS e firma del 5% nella dichiarazione dei redditi

E' possibile sostenere le attività a favore degli Anziani che la nostra Fondazione svolge quotidianamente in diversi modi:

- ⇒ Svolgendo attività di volontariato presso la nostra struttura,
- ⇒ Donando beni e servizi,
- ⇒ Versando contributi sul nostro C/C: IT34A0511654800000000001791
- ⇒ Indicando nella dichiarazione dei redditi il codice fiscale:

**80014450177**

**Firmare non costa nulla** e le somme ricevute potranno finanziare l'acquisto delle attrezzature per i nostri Anziani.

Nel Bilancio Sociale, ogni anno, pubblicheremo gli esiti delle raccolte fondi ed iniziative a nostro favore.

Sostieni Villa Fiori!

Il Presidente  
f.to Archetti dr. Marco

Il Direttore  
f.to Corbellini dr.sa Laura



Fondazione Villa Fiori Residenza Sanitaria Assistenziale Onlus  
**ISTITUZIONE DI ASSISTENZA DAL 1888**  
Via Belcolle, 17 – 25075 NAVE (Brescia) – ☎.030 2530393-4 – 📠030 2538586  
E-Mail: [segreteria@villafiori.it](mailto:segreteria@villafiori.it) – [www.rsavillafiori.it](http://www.rsavillafiori.it)  
Codice Fiscale: 80014450177 – Partita IVA: 01823600174



## COSTI DEI SERVIZI ANNO 2024

Ogni anno il Consiglio di Amministrazione determina sulla base delle spese complessive il funzionamento del costo del servizio, e nello specifico per l'anno 2024 sono stati così articolati:

TIPOLOGIA SERVIZIO	RESIDENTI	NON RESIDENTI
RETTA SOLVENTE**	€ 72,50	€ 78,50
RETTA SOLVENTE** extra distretto valtrompia		€ 92,00
ALZHEIMER	€ 54,50	€ 59,50
RETTA CLASSE	€ 53,50	€ 58,50
CENTRO DIURNO	€ 25,00	€ 25,00
CENTRO DIURNO CON CENA	€ 30,00	€ 30,00
CENTRO DIURNO MEZZA GIORNATA	€ 22,00	€ 22,00
MINIALLOGGI	€ 49,00	€ 49,00
MINIALLOGGI/CDI	€ 7,00	€ 7,00
CAUZIONE* FRUTTIFERA	UNA MENSILITA'	UNA MENSILITA'

\*cauzione per degenza in RSA e Minialloggi

### Retta Residenti

Possono usufruire della retta per Residenti gli anziani residenti nel Comune di Nave al momento dell'ingresso e dopo 10 anni di residenza se viene acquisita in RSA.

### Costi non compresi nella retta:

- Parrucchiera /Barbiere/Podologo;
- Trasporto presso strutture ospedaliere, nonché trasporti sociali;
- Trasporto per servizio CDI
- Etichettatura indumenti € 150,00
- Uso Camera Mortuaria (solo per minialloggi) € 150,00



(Allegato 2 – carta dei servizi)

## TARIFFARIO FISIOTERAPIA ANNO 2024

[ ] Ultrasuonoterapia	euro 20,00
[ ] Radarterapia	euro 20,00
[ ] Magnetoterapia	euro 20,00
[ ] Tens	euro 20,00
[ ] Ionoforesi	euro 20,00
[ ] Elettrostimolazione	euro 20,00
[ ] Diadinamica	euro 20,00
[ ] Kotz	euro 20,00
[ ] Galvanica	euro 20,00
[ ] Faradica	euro 20,00
[ ] Massoterapia	euro 25,00
[ ] Riabilitazione	euro 30,00
[ ] Taping	euro 15,00
[ ] Linfodrenaggio	euro 30,00
[ ] Linfodrenaggio + bendaggio	euro 40,00



(Allegato 3 – CDA e Staff di direzione)

### MEMBRI DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

ARCHETTI Marco	PRESIDENTE
ANGELI Nunzio	VICE PRESIDENTE
BELLINI Marisa	CONSIGLIERE
BIRAGHI Luigi	CONSIGLIERE
LIBERINI Mariuccia	CONSIGLIERE
OLIVARI Alessandro	CONSIGLIERE
SALVADORI Andrea	CONSIGLIERE

### DIREZIONE

CORBELLINI LAURA	DIRETTORE GENERALE
FESTA Annamaria	DIRETTORE AMMINISTRATIVO
ZANINI Lorenzo	RESPONSABILE SANITARIO



(Allegato 4 – Personale  
incaricato visite guidate)

**PERSONALE INCARICATO PER VISITE GUIDATE RSA, SOLLIEVO/SOLVENTI**

VACCARI	Erika	COORDINATORE INFERMIERISTICO
BERTANZA	Rossana	AMMINISTRATIVA PRESSO I NUCLEI
MAZZOLENI	Monica	AMMINISTRATIVA
ZANINI	Lorenzo	RESPONSABILE SANITARIO

PER VISITE SU APPUNTAMENTO, TELEFONARE AL SEGUENTE NUMERO

**030/2530393.**

**TUTTO IL PERSONALE OPERANTE IN STRUTTURA E' RICONOSCIBILE IN QUANTO  
PROVVISTO DI APPOSITO CARTELLINO DI RICONOSCIMENTO.**



(Allegato 5 norme di comportamento)

## **NORME COMPORTAMENTALI PER FAMILIARI, VOLONTARI E VISITATORI DELLA STRUTTURA**

La presenza dei Familiari e dei Volontari in struttura è una risorsa per la gestione quotidiana dell'Ospite. I Familiari dialogano con i medici, la coordinatrice infermieristica e gli infermieri, collaborando e fornendo il loro contributo per il raggiungimento degli obiettivi prefissati dal Progetto Assistenziale Individuale (PAI) di ogni Ospite.

➤ **Per creare un clima sereno a favore degli Ospiti è necessario condividere e rispettare le seguenti norme comportamentali:**

- ⇒ L'accesso alla struttura per le visite agli ospiti è libero nella fascia oraria compresa tra le ore 08.00 e le ore 20.00. Dalle ore 20.00 alle ore 08.00 è possibile accedere alla Struttura previo consenso del Responsabile Sanitario;
- ⇒ Rispettare la Privacy degli Ospiti quando sono nelle loro stanze. Non è possibile rimanere in stanza durante l'orario di riposo, dell'igiene, delle visite mediche ed in tutte quelle situazioni che richiedono riservatezza per ognuno degli Ospiti in stanza.
- ⇒ Rispettare gli orari e l'organizzazione operativa delle attività di reparto (igiene, messa a letto, alzata, pasti, pulizie, visite mediche, riposo. Ecc.);
- ⇒ Non intervenire nelle mansioni assistenziali dirette all'Ospite: ciò per motivi professionali e medico-legali. L'intervento dei "caregivers" è consentito esclusivamente nelle seguenti aree: aiuto all'alimentazione (a seguito di specifico corso di formazione), deambulazione e stimolazione psico-sociale;
- ⇒ Non fare osservazioni e/o richiami al personale di assistenza o del servizio pulizie. Eventuali disguidi, segnalazioni o chiarimenti vanno rivolti, a seconda delle competenze, al medico, alla coordinatrice infermieristica, e/o agli infermieri di nucleo. È a disposizione anche un Modulo Reclami che mette direttamente in comunicazione con la Direzione Generale.

➤ **Nei confronti degli Ospiti:**

- ⇒ Attenersi scrupolosamente alle disposizioni impartite dagli infermieri di reparto nel prestare la personale opera al proprio Ospite;
- ⇒ Riferire sempre al medico, alla coordinatrice infermieristica e/o all'infermiere informazioni utili a migliorare l'assistenza e/o la qualità di vita dell'Ospite;
- ⇒ Rispettare i tempi dell'Ospite soprattutto nell'assunzione degli alimenti, riferendo agli infermieri e/o al personale assistenziale eventuali difficoltà;
- ⇒ Seguire le disposizioni dietetiche relative all'Ospite indicate dal medico e comunicate dall'infermiere di nucleo, in particolare per quanto riguarda il consumo degli alimenti fuori dai pasti forniti dalla RSA. È possibile proporre alimenti ad Ospiti diversi dal Proprio congiunto SOLO con il permesso del Responsabile Sanitario o dei medici.

- ⇒ Non intervenire nell'assistenza diretta all'Ospite (igiene, bagno, cambio pannolone, somministrazione farmaci);
- ⇒ L'assistenza al pasto in sala da pranzo, per gli Ospiti che lo necessitano, è consentita ad UN SOLO un visitatore per ogni Ospite.

In particolare, si ricorda, come sopra già evidenziato, che **l'intervento del parente è consentito esclusivamente** nelle seguenti aree:

- Aiuto all'alimentazione;
- Deambulazione;
- Stimolazione psico-sociale.

In tal senso si evidenzia altresì che il familiare o parente o terzo delegato può presenziare per le aree di attività predette, solo singolarmente; pertanto il familiare può delegare una terza persona, in sua sostituzione con espressa delega scritta da depositare agli uffici ad integrazione del contratto di assistenza vigente, in mancanza di tale delega scritta il terzo non può essere chiamato a svolgere il ruolo di parente o care-giver.

#### ➤ **Nei confronti della Struttura:**

- ⇒ Utilizzare il copricapo monouso fornito dagli infermieri durante la distribuzione dei pasti;
- ⇒ I Volontari e gli aiutanti ad-personam devono portare il cartellino di riconoscimento;
- ⇒ Non sostare vicino al carrello durante la distribuzione dei pasti;
- ⇒ I caregivers che seguono continuamente un Ospite devono comunicare all'infermiere eventuali impossibilità a presenziare in modo da consentire l'aiuto tempestivo degli Operatori per l'assistenza al pasto;
- ⇒ Informare l'infermiere quando si accompagna l'Ospite fuori dal nucleo abitativo;
- ⇒ Non accedere ai locali di servizio dei nuclei (cucina, guardiola infermieristica, bagni assistiti, ripostigli);
- ⇒ Non accedere alla cucina centrale della RSA;
- ⇒ Non divulgare informazioni relative ad Ospiti con cui si viene a contatto nella struttura;
- ⇒ Volontari e assistenti ad-personam devono partecipare alla formazione proposta dalla Fondazione.

Si ricorda che l'ingresso deve avvenire sottoscrivendo il registro "parenti/visitatori" posto all'entrata principale della struttura/minialloggi, indossando sempre la mascherina (FFP2 o chirurgica), salvo diverse disposizioni.

L'INOSSERVANZA DELLE SOPRA INDICATE DISPOSIZIONI DETERMINERÀ, NOSTRO MALGRADO, L'IMMEDIATO ALLONTANAMENTO DEL CAREGIVERS DALLA STRUTTURA DA PARTE DEI RESPONSABILI



**La qualifica del personale è riconoscibile dalla divisa indossata:**

MEDICO	camice bianco;
COORD INF.	camice bianco;
FKT	casacca e pantalone bianco con profilo lilla;
INFERMIERI	casacca e pantalone bianco con profilo verde;
PERSONALE OSS	casacca e pantalone bianco con profilo azzurro;
PERSONALE ASA	casacca e pantalone bianco con profilo arancio;
PERSONALE PULIZIE	casacca e pantalone bianco con profilo giallo.

Tutto il personale è dotato di un cartellino di riconoscimento con nome e cognome e fotografia.

**Volontari:**

Cartellino riconoscimento

**Assistenti ad-personam:**

Cartellino riconoscimento

(Care-givers = aiutanti e familiari)

## MENU' SETTIMANALE ESTIVO N. 1

Lunedì

**PRANZO:**

- \* Risotto al limone
- \* Frittata cipolle e prosciutto
- \* Fagiolini/Finocchi

**CENA:**

- \* Crema di pomodoro
- \* Arrosto di tacchino
- \* Broccoli/Bieta calab.

Martedì

**PRANZO:**

- \* Spaghetti pomodoro e basilico
- \* Tartare di manzo
- \* pomodori

**CENA:**

- \* Minestra di legumi
- \* Pasticcio di tonno
- \* Zucchine trifolate

Mercoledì

**PRANZO:**

- \* Pasta al ragù
- \* Cotoletta di pollo
- \* Cavolfiori

**CENA:**

- \* Pasta e fagioli
- \* Bresaola condita
- \* Cavolini

Giovedì

**PRANZO:**

- \* Lasagne
- \* Arrosto di tacchino
- \* verdura

**CENA:**

- \* Minestra di pane
- \* Uova
- \* Spinaci

Venerdì

**PRANZO:**

- \* Risotto agli asparagi
- \* Pesce al forno
- \* Patate

**CENA:**

- \* Pasta
- \* Tonno e cipolle
- \* Carote

Sabato

**PRANZO:**

- \* Crema di patate
- \* Wurstel ai ferri
- \* Finocchi gratinati/bieta

**CENA:**

- \* Minestra di legumi
- \* Petti di pollo
- \* Broccoli calabresi

Domenica

**PRANZO**

- \* Quadrucci di brodo
- \* Arrosto di vitello
- \* Patate arrosto

**CENA:**

- \* Risotto
- \* Crudo e Melone
- \* Verdura



\* Prosciutto cotto e Crescenza sono sempre disponibili nel menù della cena

# MENU' SETTIMANALE INVERNALE N.1

**Lunedì**

**PRANZO:**

- \* Gnocchi al pomodoro
- \* Cotoletta
- \* Fagiolini

**CENA:**

- \* Orzotto
- \* Pasticcio di verdura
- \* Verdura

**Martedì**

**PRANZO:**

- \* Pasta alle verdure
- \* Pesce al forno
- \* Spinaci

**CENA:**

- \* Minestrone
- \* Affettato
- \* Verdura

**Mercoledì**

**PRANZO:**

- \* Crema di zucca
- \* Uova con asparagi
- \* Patate

**CENA:**

- \* Crema di pomodoro
- \* Petti di pollo
- \* Verdura

**Giovedì**

**PRANZO:**

- \* Crema di legumi
- \* Spezzatino di tacchino
- \* Polenta

**CENA:**

- \* Semolino
- \* Pizza
- \* Verdura

**Venerdì**

**PRANZO:**

- \* Risotto al radicchio
- \* Bastoncini
- \* Finocchi gratinati

**CENA:**

- \* Pasta al pomodoro
- \* Uova
- \* Verdura

**Sabato**

**PRANZO:**

- \* Pasta alla boscaiola
- \* Pollo al forno
- \* Broccoli

**CENA:**

- \* Crema di patate
- \* Involtini
- \* Verdura

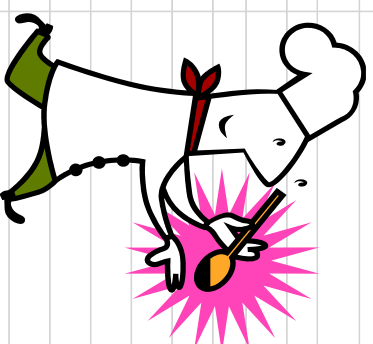
**Domenica**

**PRANZO:**

- \* Tortellini in brodo
- \* Brasato
- \* Polenta

**CENA:**

- \* Minestra di riso
- \* Affettato di tacchino
- \* Verdura





(allegato 7 segnalazioni e reclami)

### RACCOLTA RECLAMO O SUGGERIMENTO

**Il presente documento non sostituisce in alcun modo i ricorsi amministrativi e giurisdizionali**

Il suo è un:  RECLAMO  SUGGERIMENTO

Lei è un:  OSPITE indichi il suo Cognome e Nome: \_\_\_\_\_  
Reparto: \_\_\_\_\_

PARENTE dell'Ospite Cognome e nome: \_\_\_\_\_  
Reparto: \_\_\_\_\_

Cortesemente, indichi Cognome e nome: \_\_\_\_\_  
Recapito: \_\_\_\_\_

Cosa è successo ( indicare brevemente cosa la spinge ad esporre il reclamo o il suggerimento)

---

---

---

---

---

---

Dove e Quando è successo l'accaduto (Luogo, data,, orari, ecc.)

---

---

---

Cosa richiede e/o suggerisce:

---

---

---

---

Firma \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

Una volta compilato il modulo, si prega cortesemente di imbucarlo nella cassetta presente nell'atrio di ingresso della Struttura. Grazie  
Le daremo risposta entro 10 giorni dal ricevimento.

Spazio riservato all'Ufficio  
Data di raccolta del documento \_\_\_\_\_ n. di Protocollo

Allegato alla  
CARTA DEI SERVIZI



# ***QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE OSPITI ED OPERATORI***



N.B. SI COMUNICA CHE PRESSO GLI UFFICI AMMINISTRATIVI DELLA FONDAZIONE, SONO A DISPOSIZIONE I RISULTATI DEI QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE PARENTI ED OSPITI E OPERATORI, SOMMINISTRATI ANNUALMENTE AL FINE DI AVERE UN GIUDIZIO IN MERITO ALLE PRESTAZIONI RESE DALLA STRUTTURA. LA RELAZIONE FINALE, COME I DATI STATISTICI, POTRANNO ESSERE CONDIVISI ANCHE SINGOLARMENTE CON LA DIREZIONE GENERALE E SANITARIA, TUTTI I GIORNI Feriali, possibilmente fissando un appuntamento, per evitarvi tempi di attesa. I QUESTIONARI DEI PARENTI SONO CONDIVISI ANNUALMENTE DALLO PSICOLOGO DELLA FONDAZIONE, MENTRE QUELLI DEL PERSONALE SONO CONDIVISI CON IL DIRETTORE GENERALE E PUBBLICATI SUL PORTALE DEL PERSONALE.

## QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO

QUESTIONARIO COMPILATO DA:            PARENTE             OSPITE

NUCLEO ABITATIVO:     **giallo**             **ocra**  
 **rosa**  
 **azzurro**

PER CONTRIBUIRE AL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO OFFERTO, SI PREGA CORTESEMENTE DI BARRARE LA VALUTAZIONE CHE SI RITIENE PIÙ APPROPRIATA AL VOSTRO GIUDIZIO NEI CONFRONTI DELLE PRESTAZIONI RESE DALLA STRUTTURA:

	Ottimo	Buono	Discreto	sufficiente	Scarso
					
<b>Cortesìa, disponibilità e professionalità del personale:</b>					
• Medico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Infermieristico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Fisioterapico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Animativo/Educativo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• ASA/OSS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Amministrativo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Addetto ai servizi generali (pulizia, lavanderia)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Religioso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informazioni ricevute prima dell'ingresso e accoglienza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informazioni di natura clinica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Orari e qualità dei servizi igienico-sanitari	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Spazi a disposizione per incontri familiari	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Privacy e rispetto del silenzio durante i momenti di riposo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Riservatezza mantenuta dal personale socio-sanitario circa lo stato di salute	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Collaborazione tra le diverse figure professionali operanti nel nucleo abitativo di degenza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualità del cibo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Orari e modalità del servizio pasti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comfort della camera	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servizio lavanderia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servizio di pulizia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servizio di manutenzione	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Trattamento complessivo</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



**1) Sponga, se lo desidera, le Sue osservazioni ed i Suoi suggerimenti:**

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

**2) Cosa apprezza maggiormente?**

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

**3) Quali cose considera possono essere migliorate?**

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

Grazie per la collaborazione