

*Fondazione Casa di Riposo
Di Manerbio ONLUS*

CARTA DEI SERVIZI RSA

DATI IDENTIFICATIVI

La RSA Fondazione Casa di Riposo di Manerbio ONLUS è ubicata in P.zza Aldo Moro, 6/a - 25025 Manerbio (BS) Telefono: 030.9938140, Fax. 030/9937769 – indirizzo di posta elettronica: info@casadiriposomanerbio.it; casadiriposomanerbio@pec.it.

Nasce come Opera Pia “Ricovero per Vecchi Inabili al lavoro” nel 1916 per iniziativa dei benefattori Zaina Costantino e Ziletti Domenico, viene eretta in Ente Morale nel 1920 e trasformata in Casa di Riposo nel 1956. Nel 1991 la RSA di Manerbio si è trasferita nell'attuale sede di proprietà comunale grazie ad un contratto di comodato d'uso gratuito.

Sorge su un'area di 6.420 mq. La superficie coperta è di 1.320 mq. Il fabbricato si sviluppa su 6 piani, per una superficie utile complessiva di 4.255 mq.

La Fondazione è retta da un Consiglio di Amministrazione composto da 5 membri nominati dal Sindaco del Comune di Manerbio.

La presente “Carta dei Servizi” contiene i principi sui quali si basa la filosofia aziendale che nell'erogazione dei vari Servizi tiene conto:

- *del rispetto dei diritti dell'Anziano;*
- *del corretto utilizzo delle risorse economiche, materiali ed umane;*
- *dell'efficacia e dell'efficienza nell'erogazione.*

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.

LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (RSA) NELLA RETE DEI SERVIZI.

Le Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA) sono Istituti di ricovero, una volta denominati Case di Riposo o Strutture Protette, che accolgono persone anziane totalmente o parzialmente non autosufficienti, non più in grado di rimanere al proprio domicilio per la compromissione anche molto grave delle loro condizioni di salute e di autonomia.

Secondo la normativa regionale e nazionale la RSA deve offrire agli ospiti, per ricoveri temporanei o a tempo indeterminato:

- una sistemazione residenziale (*Residenza*) con una connotazione il più possibile domestica, organizzata in modo da rispettare il bisogno individuale di riservatezza e di privacy e da stimolare al tempo stesso la socializzazione tra gli ospiti;
- tutti gli interventi medici, infermieristici e riabilitativi (*Sanitaria*) necessari a prevenire e curare le malattie croniche e le loro riacutizzazioni;
- un'assistenza individualizzata (*Assistenziale*), orientata alla tutela ed al miglioramento dei livelli di autonomia, al mantenimento degli interessi personali ed alla promozione del benessere.

COME ACCEDERE ALLA RSA

La RSA di Manerbio è raggiungibile (vedi allegato I):

- con l'autobus: la fermata è in Piazza Italia
- con l'automobile: è disponibile un parcheggio pubblico in piazza Aldo Moro
- con il treno: la stazione è in viale Stazione a circa un chilometro dall'Istituto
- con il servizio navetta a pagamento del Comune di Manerbio: tutte le mattine dal lunedì al venerdì con passaggi alle ore 07.51, 08.44, 09.11, 10.02, 10.29, 11.20, 11.47

1. STRUMENTI E MODALITA' DI TUTELA DEI DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE

Gli strumenti e le modalità atte a tutelare i diritti delle persone assistite sono come di seguito identificate:

1.1 – 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.

1.2 – Diritto al decoro

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

1.2.1 – L'igiene personale e la cura dell'aspetto della persona:

Le stesse, con l'impiego delle risorse umane e degli ausili necessari, vengono attuate nelle forme e nei modi adeguati per mantenere un costante stato di benessere dell'Anziano. A tal fine si è proceduto alla elaborazione di specifici protocolli nei quali sono individuate le modalità di svolgimento delle attività di assistenza all'utente;

1.2.2 – L'abbigliamento:

I capi indossati garantiscono una decorosa presentazione dell'Ospite. Essi sono personali, stirati e adatti alla patologia ed alla stagione. All'atto dell'ingresso essi sono riposti nell'armadio personale, previo accertamento che siano etichettati con un chiaro ed inconfondibile segno di riconoscimento dell'Ospite.

1.2.3 – L'igiene degli ambienti:

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

1.3 – Diritto ad una corretta alimentazione:

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

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

1.4 – Diritto all'individualità:

Ogni Ospite ha diritto ad un inserimento dignitoso, ad una corretta valutazione e ad una assistenza personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni, affinché la qualità della vita nella struttura sia garantita e tutelata. Questo diritto viene concretizzato attraverso la realizzazione di un Piano Individualizzato di Assistenza (P.I. e P.A.I.) sottoposto a periodiche verifiche, nel quale siano indicati i bisogni socio – sanitari – assistenziali, i problemi specifici dell'Ospite e le azioni da intraprendere per superarli.

1.5 – 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. 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.

1.6 – Diritto alla sicurezza in caso di emergenza:

In caso di emergenza di qualsiasi natura o per qualsiasi causa, l'Ospite ha diritto a ricevere prioritariamente tutte quelle forme di intervento atte ad 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.

1.7 – Diritto al corretto contatto con la famiglia

In nessun caso è possibile ipotizzare che la RSA possa sostituire i legami affettivi e personali della famiglia dell'Ospite.

L'Ente sollecita i familiari a visitarlo frequentemente affinché non si interrompa la normale continuità affettiva.

L'Ospite, attraverso i responsabili di servizio, ha diritto che la sua famiglia sia correttamente informata riguardo alle proprie condizioni socio-sanitarie.

1.8 – Diritto ad una corretta informazione circa il tema della tutela

Può accadere che l'assistito, 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 Fondazione al momento dell'ingresso in R.S.A., consegna un documento identificato con il nome di "informativa ad ospiti e parenti" "TUTELA DELLA PERSONA FRAGILE CON LIMITATA CAPACITA' DI AGIRE".

2 – L'ACCOGLIENZA IN RSA

2.1 – Procedure d'accesso

La domanda di accesso ai servizi della RSA di Manerbio deve essere presentata all'équipe di valutazione multidimensionale (U.C.A.M.) dell'ASST del Garda, presidio territoriale di Leno.

È necessario compilare una scheda, disponibile presso lo stesso Ufficio, contenente:

- domanda del richiedente con l'impegnativa al pagamento della retta;
- consenso al trattamento dati personali ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento (UE) 2016/679;
- certificato medico che il richiedente non è portatore di patologie contagiose;

- *relazione medica;*
- *relazione sociale.*

Tale documentazione, dopo essere stata predisposta dal richiedente/tutore/curatore/AdS, viene recapitata all'U.C.A.M. che certifica le condizioni psicofisiche della persona da ricoverare ed esprime il proprio parere in merito all'istituzionalizzazione. La lista d'attesa è di esclusiva competenza dell'U.C.A.M. dell'ASST del Garda.

Il richiedente, con sufficiente anticipo rispetto all'ingresso, ne riceve comunicazione telefonica.

La RSA di Manerbio richiede, in aggiunta alla documentazione richiesta dall'ASST, i seguenti atti:

- **Sottoscrizione del Contratto di Assistenza Socio-Sanitaria** da parte dell'Ospite o del tutore/curatore/Ads dello stesso. In tale sede l'utente/parente viene informato sull'opportunità di attivare una forma di tutela della persona fragile con limitata capacità di agire; nonché sull'esistenza dell'Ufficio di Protezione Giuridica dell'ATS.

2.2 – visita guidata della struttura

Prima dell'ammissione l'interessato ed i suoi familiari possono visitare la RSA ed i suoi reparti rivolgendosi alla persona incaricata delle Relazioni con il Pubblico, presso la Direzione Amministrativa dell'Istituto, tutti i giorni dalle ore 9 alle 12.00 e dalle 14 alle 17.00.

2.3 - L'inserimento e presa in carico dell'Ospite

L'Ente verifica 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 all'ASST o al Comune di residenza.

L'inserimento dell'Ospite avviene con l'ingresso in struttura. Egli viene accolto dall'équipe dell'Unità Interna di Valutazione.

È compito della Coordinatrice Infermieristica dare le necessarie informazioni sulle caratteristiche sanitarie, le necessità dietetiche e le eventuali problematiche di gestione del nuovo Ospite.

Al momento del ricovero, è necessario consegnare in ufficio la seguente documentazione:

- la carta d'identità dell'interessato;
- il codice fiscale, o la sua fotocopia;
- la tessera sanitaria;
- la tessera di esenzione dal pagamento del ticket (in mancanza della quale sarà a carico del ricoverato o dei familiari la quota relativa agli esami specialistici);
- la fotocopia dell'eventuale verbale di invalidità;
- eventuale copia del verbale del giudice tutelare per nomina tutore/curatore/amministratore di sostegno
- Mod. Obis della pensione o Certificazione Unica
- Cod. IBAN per addebito tramite RID della retta di ricovero

E' importante inoltre far avere al medico ed al personale del reparto:

- tutta la documentazione sanitaria disponibile (cartellini ospedalieri, recenti esami specialistici, referti di radiografie, la terapia in atto a domicilio, ecc.);
- gli occhiali ed altre eventuali protesi (protesi acustiche, calzature ortopediche, ecc.) o ausili (tripodi, carrozzella, ecc.) già utilizzati a domicilio; in particolare si raccomanda di segnalare alla Coordinatrice Infermieristica gli ausili forniti dall'ASST, per consentire la regolarizzazione della relativa pratica;
- tutte le notizie che possono aiutare ad erogare una migliore assistenza (le necessità assistenziali della persona, le sue abitudini ed i suoi gradimenti alimentari, i suoi interessi, ecc.).

La disponibilità di tutte queste informazioni, e la collaborazione dei familiari, risulta fondamentale per favorire la personalizzazione dell'assistenza.

Secondo quanto previsto dal Contratto di Assistenza, la Fondazione ha facoltà di revocare il ricovero nel caso l'Ospite non risultasse idoneo alla vita comunitaria o al posto letto occupato, nel termine di 30 giorni dalla data di ammissione.

2.4 – Valutazione multidimensionale

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

- *Medico Interno*
- *Coordinatrice Infermieristica*
Fisioterapista
- *Educatore Professionale/Animatrice*
- *A.S.A./O.S.S.*

Questa équipe multiprofessionale, a seguito di valutazione multidisciplinare, redige un P.I. (Progetto Individuale) e un Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.), corrispondente ai bisogni, ai problemi ed alle propensioni degli Ospiti, per definire le corrette e più opportune modalità di erogazione dell'assistenza, mirata a rispondere in modo preciso e puntuale alle esigenze dell'Anziano, a conoscerne la dinamica delle condizioni, a mantenerne l'autonomia il più a lungo possibile nonché le capacità funzionali residue.

2.5 - 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.

2.6 - Gli orari della giornata per gli Ospiti residenti

H 6,00- 9,00	Sveglia, igiene personale ed alzata dal letto; trasferimento nelle sale da pranzo per la prima colazione
H 8,00- 9,00	Prima colazione
H 9,00- 11,30	Attività sanitarie, riabilitative e di animazione. Eventuale cambio dei presidi per incontinenza
H 11,30	Preparazione per il pranzo
H 11,45	Pranzo
H 12,30 - 13,15	Allettamento per riposo pomeridiano
H 13,30-16,00	Cambio presidi per incontinenza e mobilitazione allettati
H 16.30	Distribuzione bevande
H 15,30- 17,30	Attività sanitarie e riabilitative ed attività ricreative
H 17,30	Preparazione per la cena
H 17,45	Cena
H 19,00- 20.00	Ritorno a letto per il riposo notturno

Gli orari delle attività possono subire modifiche in relazione ai diversi programmi di nucleo/reparto ed alle esigenze individuali degli Ospiti.

2.7 – Orari di entrata ed uscita degli Ospiti e di visite dei familiari

Agli Ospiti è consentito uscire e ricevere visite da parte di familiari ed amici tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 20.00 rispettando le esigenze di riposo degli Ospiti durante le ore diurne, così come le necessità di lavoro del personale in servizio: si precisa pertanto che fino alle ore 09.00 non è possibile accedere ai reparti; così come durante gli orari del pranzo e della cena non è possibile accedere alle sale da pranzo.

Per casi particolari, previa valutazione ed autorizzazione dei medici, possono essere concesse deroghe agli orari anzidetti.

3 – LA STRUTTURA

3.1 – L'alloggio

La capacità ricettiva della RSA di Manerbio è di 84 posti letto accreditati e a contratto con la Regione Lombardia, in virtù dell'autorizzazione al funzionamento con validità definitiva rilasciata dalla Provincia di Brescia con atto n. 422/2005 del 21/02/2005.

Il reparto degenze della Fondazione è disposto su tre piani. Tutte le stanze sono dotate di bagno proprio e di predisposizione per l'impianto TV.

I piani superiori sono facilmente accessibili da 2 scale interne e da 4 ascensori (di cui 1 di emergenza) per Ospiti con problemi di deambulazione oltre ad un montascale per il superamento delle barriere architettoniche tra piano terra e piano rialzato.

I piani sono così suddivisi:

Piano interrato: Magazzini, Cucina, Lavanderia, Stireria e guardaroba, Spogliatoio personale

Piano terra: Uffici, Sala bar, Locale attività occupazionali, Palestra, Locale per il culto, Camera ardente, Ambulatorio medico, Locali per fisioterapia, locale parrucchiera, Soggiorni polifunzionali

Piano primo (nucleo 5):

- n. 5 stanze a 2 posti letto per un totale di 10 posti letto;
 - soggiorno – pranzo con relativa cucina di piano
 - ambulatorio
 - locale personale
 - deposito biancheria sporca e deposito attrezzature
 - n. 1 bagno assistito attrezzato con vasca elettrica

Piano secondo (nuclei 1 e 2):

- n. 2 nuclei rispettivamente di 20 e 17 utenti per un totale di 37 posti letto (superficie utile sul piano 1030 mq) composti da 17 stanze di cui:
 - n. 1 stanza a 1 posto letto
 - n. 12 stanze a 2 posti letto
 - n. 4 stanze a 3 posti letto
 - soggiorno – pranzo con relativa cucina di piano
 - ambulatorio
 - locale personale
 - n. 2 bagni assistiti di cui uno attrezzato con barella doccia e l'altro con vasca elettrica ad ultrasuoni
 - deposito biancheria pulita e deposito attrezzature

Piano terzo (nuclei 3 e 4):

- n. 2 nuclei rispettivamente di 20 e 17 utenti per un totale di 37 posti letto (superficie utile sul piano 940 mq) composti da 14 stanze di cui:
 - n. 1 stanza a 1 posto letto
 - n. 3 stanze a 2 posti letto
 - n. 10 stanze a 3 posti letto
 - soggiorno – pranzo con relativa cucina di piano
 - ambulatorio
 - locale personale
 - n. 2 bagni assistiti attrezzati con barelle doccia
 - deposito biancheria pulita e deposito attrezzature

Piano quarto:

- sala riunioni/corsi
- bagni
- magazzino.

3.2- giardino interno

L'ampio parco situato all'interno della Fondazione è a disposizione degli Ospiti e dei visitatori ed è dotato di un percorso attrezzato.

3.3- Servizio di prevenzione e protezione dei rischi

La Fondazione garantisce il servizio di prevenzione e protezione allo scopo di fronteggiare le emergenze in caso di incidenti e calamità che coinvolgono la struttura, o nel caso di particolari necessità relative allo stato di salute degli Ospiti.

3.4 - fumo

Per disposizioni di legge e, soprattutto, per rispetto della salute di tutti è assolutamente vietato fumare in tutti i locali della struttura.

4 – I SERVIZI EROGATI

4.1. I principi di fondo dell'assistenza erogata

La RSA di Manerbio recepisce la *Carta dei diritti della persona anziana* come formulata dall'allegato D della DGR 14 dicembre 2001, n. 77435 (vedi allegato 2), In particolare la Fondazione si è impegnata in un processo di miglioramento della qualità del proprio intervento, per offrire un'assistenza adeguata ad Ospiti in condizioni di salute e di autonomia sempre più precarie e garantire la soddisfazione degli anziani e dei loro familiari.

I principi di fondo assunti come guida per questo percorso di riqualificazione sono i seguenti:

- ^ **la tutela e la promozione dell'autonomia:** l'assistenza alle persone anziane, anche se gravemente non autosufficienti, deve tendere a conservare le capacità funzionali (fisiche, psichiche e sociali) ancora presenti e a recuperare quelle compromesse;
- ^ **il rispetto della persona,** della sua dignità, della sua riservatezza e delle sue esigenze individuali; la disponibilità all'ascolto, al sostegno psicologico, alla vicinanza affettiva;
- ^ **l'attenzione alla comunicazione,** anche quando la capacità di comunicare dell'ospite sia ridotta da limitazioni dell'udito, del linguaggio, della vista, delle capacità mentali superiori;
- ^ **la personalizzazione dell'assistenza,** che cerchi di garantire risposte diversificate a persone con bisogni assistenziali e sanitari, aspettative, capacità funzionali residue, abitudini ed interessi personali differenti;
- ^ **il lavoro di gruppo,** che metta tutti gli operatori addetti all'assistenza in grado di condividere il progetto assistenziale e di concorrere, ciascuno con la propria professionalità, alla sua realizzazione;
- ^ **lo sviluppo della professionalità** di tutte le figure professionali, attraverso specifici momenti di aggiornamento, la socializzazione quotidiana delle esperienze e delle informazioni, l'approfondimento nelle riunioni dell'équipe delle principali problematiche assistenziali;
- ^ **il coinvolgimento dei familiari,** non solo destinatari del servizio ma risorsa indispensabile per garantire il benessere agli anziani ricoverati; e la promozione della partecipazione di singoli volontari, purché il loro intervento si integri nei programmi assistenziali ed accetti di uniformarsi agli obiettivi definiti dalla struttura.

4.2 – Servizio religioso

E' possibile fruire del servizio religioso (attualmente il culto cristiano-cattolico) organizzato dalla parrocchia di Manerbio.

La messa si tiene il giovedì pomeriggio alle ore 15.00.

L'attività religiosa tramite collegamento radio si articola nei seguenti momenti giornalieri:

- Ore 09.00 recita del Rosario
- Ore 09.30 Santa Messa

A richiesta è possibile ricevere il sacramento dell'eucarestia.

Il servizio religioso è garantito anche all'Ospite allettato.

4.3 – Segretariato sociale e ufficio relazioni con il pubblico (URP)

La segreteria dell'Ente svolge a richiesta servizio di segretariato sociale in favore degli utenti e familiari della RSA.

Offre e mantiene un servizio di relazioni con il pubblico (URP) negli orari d'ufficio allo scopo di dare informazioni precise e dettagliate ad Ospiti e visitatori.

4.4 -Servizio telefonico

L'utente può ricevere telefonate dall'esterno che l'URP provvede a dirottare sull'apparecchio interno del nucleo dove è accolta la persona desiderata o tramite i vari portatili a disposizione del personale. Sono possibili anche videochiamate organizzate dal servizio di animazione.

4.5 I presidi sanitari e gli ausili.

La Fondazione provvede, direttamente o tramite l'ASST, alla fornitura a tutti gli ospiti della RSA di:

- farmaci
- prodotti per l'alimentazione enterale (pappe, integratori alimentari)
- presidi per l'incontinenza (pannoloni, cateteri, ecc.)
- presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni da decubito (materassi e cuscini antidecubito, medicazioni)
- ausili per la deambulazione ed il movimento (deambulatori, tripodi, carrozzelle).

Restano a carico dell'utente le protesi (occhiali, dentiere, protesi acustiche, ecc.) non fornite gratuitamente dall'ASST.

Per rendere operativi tali servizi ci si avvale di:

- n. 75 dipendenti (pari a 62,43 FTE – full time equivalent);
- n. 4 liberi professionisti;
- una Società STP srl.

Sono invece esternalizzati i seguenti servizi:

- servizio di ristorazione;
- servizio di guardia medica notturna e festiva;
- servizio di cardiologia e fisiatria.

Tutto il personale in servizio nella RSA è dotato di **cartellino di riconoscimento** riportante fotografia, nome, cognome e qualifica dell'operatore.

La RSA di Manerbio ha attivato altresì convenzioni con dei CFP per lo svolgimento di tirocini per ASA e OSS; con Istituti d'Istruzione superiore della zona per convenzioni di alternanza; nonché con varie Università per lo svolgimento di attività formative relative ai corsi di Laurea in Infermieristica e Fisioterapia oltre che per i Master di primo livello clinici e in Management e funzioni di Coordinamento.

4.6 – Servizi Amministrativi e tecnici

La corretta attività di gestione dell'Ente è garantita da:

- n. 1 Direttore Generale (pari a 1 FTE) il quale assolve alle funzioni di legalità e garanzia dei procedimenti amministrativi e svolge l'attività di gestione necessaria per l'attuazione degli indirizzi programmatici fissati dal Consiglio di Amministrazione;
- n. 2 impiegate (pari a 1,76 FTE) che coadiuvano il Direttore Generale nelle attività amministrative e nei rapporti con il pubblico (gli uffici sono aperti dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 17.00);
- n. 1 manutentore (pari a 1 FTE) che si occupa delle piccole manutenzioni ordinarie dello stabile e delle relative attrezzature nonché della gestione del magazzino.

4.7 – Servizio medico

Il servizio di assistenza medica all'interno della Fondazione viene svolto attualmente da 2 medici di cui uno con mansioni di Responsabile Sanitario. Il monte ore medio settimanale garantito è di 62 ore (pari a 1,63 FTE).

Ogni Ospite della RSA è affidato alle cure del medico il quale, oltre a provvedere alla sua accoglienza ed alla definizione del piano terapeutico, ne garantisce una valutazione periodica e in tutti i casi di necessità.

Per ogni Ospite viene compilato un fascicolo sanitario (FASAS) che raccoglie tutte le informazioni utili alla cura della persona, i referti degli esami effettuati ed il "diario" delle visite e degli altri interventi sanitari eseguiti. I medici si rendono disponibili ad interfacciarsi con i familiari negli orari di presenza in struttura dopo le ore 10.00 del mattino.

Il servizio è garantito dalle ore 8.00 alle ore 20.00 dal lunedì al venerdì e dalle ore 8.00 alle ore 14.00 il sabato. Nelle fasce orarie coperte dal servizio di guardia medica (notturne, prefestive, festive) il servizio è organizzato e gestito direttamente e autonomamente dalla Fondazione, in federazione con altre 2 RSA limitrofe.

La RSA è inoltre convenzionata con l'ASST del Garda per prestazioni specialistiche di cardiologia ed ha un contratto a rapporto libero professionale con un fisiatra.

Gli specialisti sono a disposizione degli Ospiti della RSA mediamente per due ore mensili ciascuno.

4.8 – Servizio infermieristico

Il servizio è garantito 24 ore su 24. Le unità dipendenti operanti sono 8 (pari a 6,86 FTE) di cui:

- 1 Coordinatrice Infermieristica
- 7 infermieri di cui 3 a tempo parziale

Ai dipendenti si aggiungono 3 liberi professionisti, prevalentemente impiegati per il turno notturno, ed una Società STP srl con cui è stato stipulato un contratto di prestazione di servizi infermieristici.

L'infermiere prende in carico l'Ospite all'ingresso e al variare dei suoi bisogni; procede alla osservazione, registrazione dei dati e alla loro elaborazione, alla stesura del PI e del PAI e alla compilazione delle scale di valutazione e della documentazione socio assistenziale e sanitaria. Gestisce la farmacoterapia ed effettua medicazioni, prelievi di campioni biologici, rilevazione dei parametri vitali, alimentazione e assistenza nella somministrazione dei pasti compresa la nutrizione enterale e la gestione di ausili di vario tipo (per incontinenza, mobilitazione ecc).

4.9 – Servizio di assistenza di base (ASA) e di supporto agli infermieri (OSS)

Il servizio viene erogato ininterrottamente 24 ore giornaliere. Le unità operanti sono 30 A.S.A e 18 OSS (pari a 39,68 FTE).

Gli operatori della Fondazione garantiscono a tutti gli Ospiti, in rapporto alle loro condizioni di autonomia, la supervisione, l'aiuto o l'intervento sostitutivo nelle attività di base della vita quotidiana (lavarsi, vestirsi, utilizzare i servizi igienici, provvedere alle funzioni fisiologiche, mangiare, muoversi nell'ambiente).

L'entità, i tempi e le modalità dell'intervento assistenziale offerto ad ogni Ospite sono definiti dal gruppo di lavoro, nell'ambito del Progetto Individuale (P.I.), in rapporto alle capacità funzionali della persona, alle sue condizioni sanitarie ed alle sue esigenze personali.

In particolare la struttura provvede:

- all'igiene della persona ed al cambio degli eventuali presidi per l'incontinenza ad orari stabiliti (3/4 cambi giornalieri) ed ogni volta ve ne sia la necessità;
- all'alzata dal letto quotidiana, mattina e pomeriggio, di tutte le persone che non abbiano bisogno di rimanere a letto;
- all'esecuzione del bagno o della doccia con cadenza settimanale (quotidianamente viene sempre assicurata un'igiene accurata);
- alla cura delle estremità (taglio delle unghie, cura dei calli, toelette dei piedi);
- alla personalizzazione dell'abbigliamento;
- all'accompagnamento – a piedi o in carrozzella – delle persone non in grado di muoversi autonomamente nell'ambiente;
- alla sorveglianza ed alla compagnia agli Ospiti.

A supporto dell'attività infermieristica gli OSS erogano, oltre all'assistenza di base tipica dell'ASA sopra descritta, prestazioni di tipo sanitario (medicazioni semplici, rilevazione dei parametri vitali, gestione dei rifiuti speciali, decontaminazione e preparazione del materiale di medicazione da inviare alla Centrale di Sterilizzazione, registrazione di quanto di competenza, ecc.).

4.10 – Servizio di fisioterapia

Il servizio funziona dalle ore 07.30 alle 15.00 dal lunedì al venerdì e oltre a svolgere la normale attività istituzionale all'interno della Casa di Riposo, è in grado di fornire prestazioni fisioterapiche anche ad utenti esterni ed al servizio di RSA Aperta.

Le unità operanti sulla RSA sono 4 di cui un Responsabile del Servizio (pari a 2,94 FTE).

Il fisioterapista 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 dei Progetti Individuali (P.I.) e dei Piani Assistenziali Individuali (P.A.I.), e in particolare collaborano con loro per uniformare le modalità di mobilitazione e di postura al letto degli Ospiti.

Vi è inoltre 1 unità a tempo parziale esclusivamente operante sul servizio di fisioterapia agli utenti esterni e sulla RSA Aperta (pari a 0,52 FTE) dalle ore 08.30 alle ore 12.30.

Le prestazioni erogate consistono in: rieducazione funzionale, neuromotoria, rieducazione posturale, linfodrenaggio distrettuale, massoterapia, massaggio shiatsu, pompaggio e trazioni manuali graduate, neurotaping, oltre alle terapie fisiche quali ultrasuonoterapia, elettrostimolazione, tens, ionoforesi, marconiterapia, tecarterapia, laserterapia, magnetoterapia. Si effettua anche la rieducazione fisioterapica domiciliare.

4.11 - Servizio di animazione e stimolazione cognitiva

Il servizio di animazione funziona dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 12.00 e dalle ore 13.00 alle ore 16.30; mentre il sabato dalle ore 8.00 alle 12.00.

Le unità operanti sono 2 educatrici e 1 animatrice (pari a 1,92 FTE).

L'attività di animazione si concretizza in:

- **SOCIALIZZAZIONE E ATTIVITA' LUDICHE:** momenti della giornata in cui gli ospiti si possono rapportare in modo sereno con i propri familiari e con gli operatori della RSA, lettura e commento del giornale, giochi di società (tombola, cruciverbone, battaglia navale, oca ecc...), pomeriggi musicali, attività di gruppo, feste di calendario (festa all'aperto, Natale), incontri con bambini.
- **STIMOLAZIONE MOTORIA E COGNITIVA:** attività di psicomotricità e ginnastica di gruppo, attività di orientamento spazio/temporale, conversazione, utilizzo di mediatori (coperta multifunzione, cuccioli per attività tattile e sensoriale), pet therapy.

4.12 – Servizio di parrucchiere e barbiere

E' attiva una convenzione per il servizio di parrucchiere che garantisce la sua presenza con una media di tre accessi settimanali.

Agli uomini viene garantito il taglio dei capelli mentre alle donne il taglio e la messa in piega dei capelli ogni 6 settimane.

Vi è la possibilità di richiedere servizi extra a pagamento.

4.13 – Servizio di ristorazione

Il servizio funziona giornalmente ad orari prestabiliti ed è attualmente affidato ad una ditta esterna la quale per la produzione dei pasti utilizza la cucina dell'Ente.

Tutta la fase di preparazione e distribuzione dei pasti è garantita, come qualità, dalle norme procedurali HACCP.

Il tempo di ripetizione del menù è di 4 settimane con variazione stagionale dello stesso (vedasi menù tipo - allegato n. 3).

Il menù giornaliero è esposto ai vari piani in corrispondenza delle sale da pranzo.

Il menù è strutturato sotto lo stretto controllo di una dietista, prevede diverse possibilità di scelta, e tiene conto in particolare dei problemi di masticazione e di digestione frequenti tra gli Ospiti.

E' anche assicurata la preparazione di diete speciali personalizzate (per il diabete, l'insufficienza renale, la celiachia, ecc.).

Per i disfacili malnutriti si utilizza un sistema di omogeneizzazione degli alimenti che garantisce una corretta deglutizione degli stessi ed il necessario fabbisogno calorico e di nutrienti. Vengono inoltre forniti integratori iperproteici e/o ipercalorici.

Si richiede ai parenti di non portare dall'esterno cibi facilmente deperibili e/o in contrasto con le indicazioni dietetiche stabilite per l'interessato.

La somministrazione del pasto è normalmente a carico del personale della RSA.

La presenza di assistenti "ad personam" va preventivamente concordata con il Responsabile Sanitario.

Il Servizio di ristorazione si svolge nelle sale pranzo di nucleo della RSA nei seguenti orari:

☕ Colazione ore 08.00

☕ Pranzo ore 11.45

☕ Cena ore 17.45

È previsto che gli ospiti allettati, o temporaneamente a letto, siano serviti in camera.

Il lavaggio delle stoviglie di nucleo viene assicurato dalle dipendenti addette ai servizi generali che effettuano anche la pulizia delle sale da pranzo.

4.14 – Lavanderia e guardaroba

Il servizio di lavanderia e guardaroba viene assicurato da 2 addette affiancate dal personale dei servizi generali.

Il servizio viene garantito dal lunedì al venerdì.

La RSA fornisce tutta la biancheria piana necessaria (lenzuola, federe, tovaglie, tovaglioli, ecc.).

Al momento dell'ingresso dell'Ospite vengono consegnate ai parenti le schede con il corredo consigliato a seconda della stagione.

In autunno e primavera si effettua il cambio di stagione dei capi ripristinando quelli usurati dopo aver avvisato i parenti.

I capi vengono lavati utilizzando macchinari con idonei programmi che rispettano i diversi tessuti e colori e nello stesso tempo garantiscono l'igiene del capo, la relativa disinfezione ed il ripristino del PH della pelle.

Le addette provvedono quotidianamente a riporre i capi negli armadi personali degli utenti.

In caso di ricoveri improvvisi in ospedale il servizio è in grado di preparare una valigia per la degenza utilizzando i capi migliori dell'Ospite.

Viene prestata particolare attenzione all'abbigliamento della persona in occasione delle festività (Natale, Pasqua) o per eventuali visite.

4.15 – Pulizia locali

La pulizia dei locali di cucina viene effettuata dal personale a cui è affidato l'appalto.

La pulizia degli spazi comuni, delle superfici vetrate e dei piani di degenza è gestita da 6 addette ai servizi generali (pari a 4,03 FTE).

4.16 – Volontari

Singoli volontari prestano la propria attività a titolo gratuito a favore della Fondazione a supporto del personale operante in ambito assistenziale e di animazione e collaborano nel servizio di trasporto sociale.

4.17 – RSA APERTA e Misura BI

La Fondazione dal 2014 si è candidata per l'erogazione della misura 4 ex DGR 856/2013 denominata "RSA Aperta" ed ha confermato il proprio interesse ad erogare tale misura nel rispetto delle modalità previste dalla DGR 7769/2018 e s.m.i..

La Misura, interamente a carico del Servizio Sanitario Lombardo, offre interventi di natura sociosanitaria, finalizzati a supportare la permanenza a domicilio a favore di:

- persone con demenza certificata (presenza di certificazione rilasciata da medico specialista geriatra/neurologo di strutture accreditate/equipe ex U.V.A. ora CDCD);
- anziani di età pari o superiore a 75 anni in condizioni di non autosufficienza (riconosciuti invalidi civili al 100%).

Per ogni persona beneficiaria è previsto uno specifico "budget" annuale definito in un massimo di € 4.000,00, da rapportare al periodo di presa in carico.

Il cittadino lombardo interessato alla misura deve presentare la richiesta del servizio direttamente alla Fondazione contattando gli uffici.

In caso di verifica positiva dei requisiti di accesso, la Fondazione attraverso propri professionisti effettua una valutazione multidimensionale al domicilio della persona per la rilevazione dei bisogni.

In caso di esito positivo della valutazione multidimensionale, l'équipe procede alla definizione del Progetto Individualizzato (PI) e del relativo PAI (Piano di Assistenza Individuale) che prevede obiettivi, aree di intervento, tempi e figure professionali coinvolte.

La figura di Care Manager all'interno della Fondazione è rappresentata dal medico interno, la dr.ssa Schlanser Elena che, dopo aver fatto la valutazione iniziale dell'utente, predispone gli accessi delle varie figure con le periodicità indicate dalla normativa vigente.

Gli accessi al domicilio sono svolti prevalentemente dall'educatrice, dalle fisioterapiste e dalla figura dell'ASA/OSS.

La Fondazione ha attivato idoneo registro presenze della RSA Aperta in cui vengono registrati gli impegni orari del personale promiscuo con altri servizi impiegato per le attività di cui alla presente misura al fine di incorporarlo dal computo dello standard assistenziale della RSA.

Per quanto riguarda il dettaglio delle prestazioni garantite vale quanto indicato nell'allegato C della DGR 7769/2018.

Ha inoltre aderito alla **misura B1** di cui alla DGR XI/3719/2024 per l'erogazione di voucher sociosanitari a favore di persone adulte dal 2017.

Il voucher mensile per gli utenti lombardi beneficiari della misura B1 ai sensi della DGR XI/3719/2024 ha un valore massimo di € 460,00 per gli adulti e dà diritto a prestazioni aggiuntive volte a sostenere progetti a carattere educativo/socializzante e di sollievo/supporto alle relazioni familiari. E' interamente a carico del Servizio Sanitario Lombardo.

Per inoltrare la richiesta di voucher, il cittadino lombardo in possesso dei requisiti deve rivolgersi all'ASST del Garda UCAM della rete territoriale della Bassa Bresciana Centro Orientale.

L'équipe dedicata effettua la valutazione multidimensionale e predispone un Progetto Individualizzato (PI), condiviso tra gli operatori dell'ASST, Comune e famiglia.

5 – LE RETTE

La retta viene stabilita annualmente dal Consiglio di Amministrazione con l'approvazione del Conto Economico di Previsione ed è valida per l'intero anno solare. La retta coincide con il costo complessivo giornaliero, detratto l'importo del contributo regionale.

(Per l'anno in corso si veda l'**allegato 4**)

La **retta della RSA** comprende i seguenti servizi e prestazioni:

- assistenza di base con igiene e cura della persona 24 ore su 24
- P.I. e P.A.I.
- assistenza medica nell'arco delle 24 ore
- assistenza riabilitativa e fisioterapica
- assistenza infermieristica 24 ore su 24
- assistenza farmaceutica
- materiale sanitario e per incontinenti
- vitto e alloggio
- barbiere e parrucchiere (taglio e piega ogni 6 settimane)
- attività di animazione
- lavaggio della biancheria dell'ospite
- pulizia locali
- segretariato sociale.

La **retta non comprende**:

- visite specialistiche non richieste dai medici della struttura
- ticket su analisi di laboratori
- trasporti per visite specialistiche o ricoveri ospedalieri
- dotazione di biancheria e vestiario personali
- assistenza ad personam
- richiesta di certificati di natura non sanitaria e/o assicurativa

La RSA di Manerbio rilascia ogni anno agli Ospiti, come previsto dalla d.g.r. 21 marzo 1997 n. 26316, una dichiarazione attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie (deducibili dalla denuncia dei redditi) ed alle prestazioni non sanitarie.

6 – STRUMENTI DI COMUNICAZIONE

6.1 – Le informazioni sugli Ospiti

La Fondazione ha previsto procedure sulla sicurezza e protezione dei dati degli utenti. Ogni utente ha diritto al rispetto della riservatezza nello svolgimento di prestazioni mediche ed assistenziali e nella gestione delle informazioni relative allo stato di salute, al trattamento sicuro dei dati personali e sensibili; ha il diritto di vietare la divulgazione del ricovero e la diffusione di informazioni relative al suo stato di salute a persone diverse da quelle da lui indicate. Tutto il personale è stato adeguatamente formato e autorizzato al trattamento dei dati in base alla mansione ricoperta nella struttura. Eventuali informazioni sullo stato di salute dell'utente sono esclusivamente di competenza medica.

Nel caso in cui si venisse a conoscenza di informazioni su condizioni di salute fisica e psichica dei nostri utenti, i familiari o eventuali visitatori sono pregati di **NON DIVULGARE** tali informazioni.

È Vietato fare riprese video e scattare fotografie all'interno della struttura. Sono ammesse eventuali video o fotografie che ritraggano unicamente il proprio congiunto, con esclusione quindi di altri assistiti, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa in materia di protezione dei dati personali (il Regolamento europeo sulla protezione dei dati 2016/679 e il Codice della Privacy D.Lgs 196/2003 come novellato da ultimo dal D.Lgs 101/2018); resta ferma la necessità di avvisare il personale di reparto.

6.2 – Le segnalazioni dei disservizi ed i suggerimenti

L'Ente attua sistemi di valutazione finalizzati a qualificare nel suo complesso l'assistenza erogata, ritiene quindi importante raccogliere segnalazioni di disservizi e suggerimenti sull'attività svolta.

Gli Ospiti, i loro familiari o i visitatori possono esprimersi, anche anonimamente ma specificandosi (come Ospiti o altro) imbucando la propria nota nella cassetta appositamente allestita per aiutare la Fondazione a migliorare le sue prestazioni. Moduli predisposti allo scopo sono disponibili presso l'ufficio – servizio di relazione con il pubblico nonché a fianco della cassetta predisposta allo scopo. (**allegato n. 5**).

I Responsabili della RSA si impegnano a rispondere per iscritto nel tempo massimo di 15 giorni.

6.3 – Il questionario di valutazione della soddisfazione degli utenti e dei familiari

Il questionario viene proposto con periodicità annuale secondo un protocollo prestabilito (**allegato n. 6**). Compilato in forma anonima richiede la valutazione dei servizi e delle modalità della loro erogazione. Il suo scopo è conoscere il livello di soddisfazione degli Ospiti e delle loro famiglie. I dati della lettura del questionario vengono riassunti in una relazione generale, esposta all'albo dell'Ente, e divulgati.

Attraverso il Riesame della Direzione si rilevano le azioni di miglioramento da compiere a seguito dei suggerimenti e/o negatività evidenziate dagli Ospiti/parenti.

6.4. Le 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 il personale della Fondazione al momento della dimissione, concordata con i familiari e segnalata se necessario ai servizi territoriali, consegna all'interessato una relazione di dimissione inerente i principali problemi clinici e funzionali, l'evoluzione della condizione durante il ricovero nonché i risultati dei controlli effettuati. L'Ente si attiva inoltre a porre in essere tutte le condizioni favorevoli affinché sia assicurata la continuità delle cure socio-sanitarie e assistenziali.

Alla persona in dimissione vengono restituiti i documenti consegnati al momento del ricovero e la documentazione sanitaria personale.

In caso di decesso i medici dell'Ente provvedono alla redazione della certificazione sanitaria e necroscopica richiesta dalle norme vigenti.

Presso la struttura è a disposizione una camera mortuaria.

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

6.5 Codice Etico, “Modello di organizzazione, gestione e controllo” ai sensi del D.lgs 231/2001 della Fondazione e whistleblowing

Il Consiglio di Amministrazione della Fondazione ha approvato nella seduta del 02/11/2009, arg. 5, il proprio Codice Etico mentre nella seduta del 27/12/2011, arg. 4, ha adottato il “Modello di organizzazione, gestione e controllo” ai sensi del D.lgs 231/2001, rivisto nella seduta del 18/02/2015, arg. 6, in quella del 28/12/2018, arg. 8 e nella seduta del 20/12/2023, arg. 13.

Gli amministratori, i dipendenti, i collaboratori e tutti coloro che intrattengono rapporti contrattuali con la Fondazione sono tenuti ad adeguare i propri comportamenti alle disposizioni in esso contenute.

Il Codice Etico è pubblicato all'albo dell'Ente e sul sito nella sezione “trasparenza” così come l'estratto del Modello 231 di interesse generale che è consultabile anche presso la Direzione Generale.

In merito alla nuova normativa sul whistleblowing entrata in vigore dal 17/12/2023, sul sito aziendale nella sezione trasparenza si è attivata la piattaforma dedicata, incaricando l'OdV come "Gestore del Canale di segnalazione interna" previsto dal D.lgs 24/23, e si è approvata la "Procedura di gestione delle segnalazioni (whistleblowing) ai sensi del D.lgs 24/23".

6.6 Accesso agli atti

La Fondazione ha approvato un apposito Regolamento per il diritto di accesso ai documenti amministrativi e sanitari, disponibile sul sito aziendale, che prevede all'art. 7 “modalità di accesso” che il procedimento di accesso si concluda nel termine di 30 giorni decorrenti dal deposito della richiesta. L'art. 8 “accoglimento della richiesta di accesso” prevede inoltre un congruo periodo di tempo, comunque non inferiore a 15 giorni, per prendere visione dei documenti ovvero per ottenerne copia. La richiesta deve essere presentata formalmente presso gli uffici della Fondazione specificando l'interesse connesso all'oggetto della richiesta.

Copia dei documenti richiesti è rilasciata subordinatamente al pagamento dell'importo di € 20 per ogni documento consegnato e di € 25 se per lo stesso è richiesta l'autenticazione.

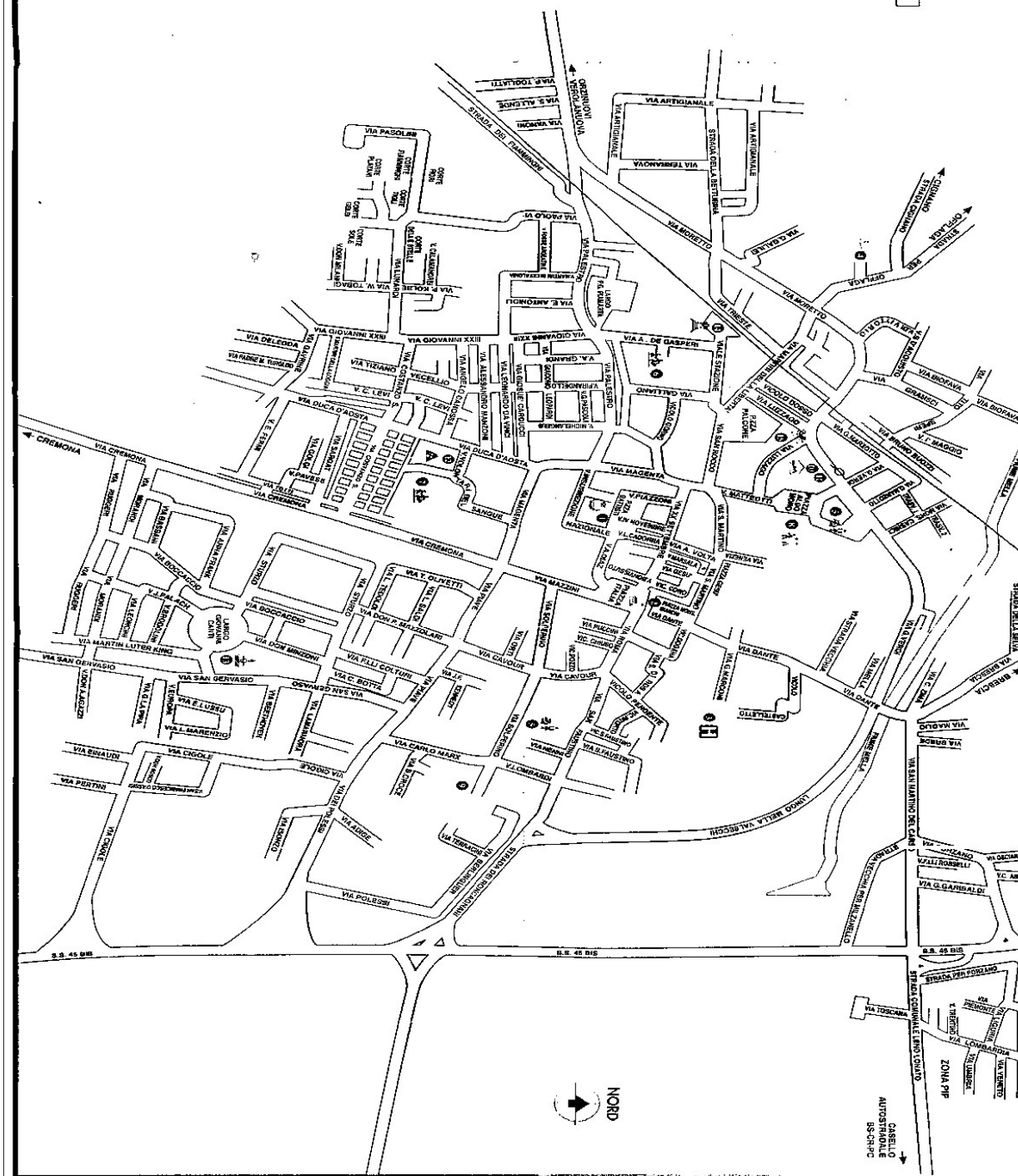
Nota conclusiva

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

MANERBIO Il Capoluogo

LEGENDA

- 1 Muntiolo
- 2 Cilisa Puerichile
- 3 Oropide USL, AS
- 4 Cimiero
- 5 Sausa Marame
- 6 Sciale Egnanari
- 7 Scula Media
- 8 Casa di Rhoce
- 9 Centro Scientifico Polivalenti
(Ulivo Scolastico Stes), I.T.S.
- 10 Plescia Comunate
- 11 Tantiis
- 12 Caciobertico
- 13 Caciobertico
- 14 Stazioni Ferroviaria
- 15 Pares e Telecomunicazioni



CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Introduzione

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 condizione 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 ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La persona ha il diritto	La società e le istituzioni hanno il dovere
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e veder 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 il 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 politiche 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. 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.

PRIMA SETTIMANA

	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
PRANZO	Pasta al pomodoro e basilico	Risotto all'animazione	Pasta alle verdure	Risotto al radicchio	spaghetti al tonno e capperi	Gnocchi pomodoro e basilico	Tagliatelle al ragù
	Crema di carote	Zuppa di patate e porri	Minestra d'orzo	Passato di verdure	Crema di patate	Zuppa di verdure	Passato di verdure
	Bollito misto	Hamburger al formaggio	Cotoletta di pollo	Frittata alle erbe	Filetto pesce gratinato	Involtni prosciutto e formaggio	Arrosto di tacchino
	Fagiolini trifolati	Zucchine al rosmarino	Macedonia di verdure	Broccoli al vapore	Carote	Fagioli al vapore	Patate prezzemolate
	Insalata mista	Insalata e pomodori	Insalata verde con pomodori	Insalata	Insalata e pomodori	Insalata mista	insalata
	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione
				Dolce a taglio o cucchiaino			Dolce a taglio o cucchiaino
CENA	Minestrone con pasta	Pasta e lenticchie in brodo	Zuppa di verdura	Crema di zucchine	Minestrone di verdure	Passato di carote con crostini	Minestra con orzo
		Minestrina in brodo	Minestrina in brodo	Minestrina in brodo	Minestrina in brodo	Minestrina in brodo	Minestrina in brodo
	Asiago	Cotto	Tacchino olio e limone	Primo sale	Salame	Ricotta	Cotto
	Ricotta	Mortadella		Emmenthal	Prosciutto cotto	Provola affumicata	Speck
	Cavolfiori all'olio	Carote prezzemolate	Piselli al prosciutto	Fagiolini all'olio	Zucchine al forno	Cavolfiori gratinati	Finocchi al vapore
	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione

Alternative sempre disponibili

PRIMI PIATTI Minestrina in brodo Semolino	SECONDI PIATTI Lesso Lesso frullato Crescenza (solo a cena) Scaloppina (in alternativa a pesce e uova) Prosciutto cotto	CONTORNI Verdura cotta (a pranzo) Purè di patate	FRUTTA Frutta cotta e Frutta frullata (a pranzo)
--	---	---	--

SECONDA SETTIMANA

	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
PRANZO	Risotto al radicchio	Trippa	Orzotto con zucchine	Tagliatelle al ragù	Spaghetti pomodoro e olive	Risotto erbe e crescenza	Crespelle prosciutto e formaggio
	Zuppa di legumi	Minestrone	Passato di verdure	Crema di zucchine	Minestrone con riso	Minestra di farro	Minestrone
	Hamburger in umido	Lonza al rosmarino	Cosce di pollo arrosto	Nuvolette di verdure	Filetto di pesce dorato	Spezzatino alle verdure	Arista alle verdure
	Zucchine al forno	Fagiolini trifolati	Patate arrosto	Spinaci all'olio	Carote al rosmarino	Broccoli al vapore	Cavolfiore gratinato
	Insalata e pomodori	Insalata mista	Insalata e pomodori	Insalata mista	Insalata verde e pomodori	Insalata mista	Insalata e pomodori
	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione
CENA				Dolce a taglio o cucchiaino			Dolce a taglio o cucchiaino
	Minestra di riso e prezzemolo	Zuppa di verdure con crostini	Zuppa ortolana con pasta	Crema di patate con riso	Pasta e fagioli	Passato di verdura con crostini	Vellutata di porri e zucchine con orzo
	Minestrina in brodo	Minestrina in brodo	Minestrina in brodo	Minestrina in brodo	Minestrina in brodo	Minestrina in brodo	Minestrina in brodo
	Prosciutto cotto	Asiago	Involtoni prosciutto e formaggio	Emmenthal	Tacchino olio e limone	Frittata alle verdure	Grana
	Mortadella	Ricotta		Crescenza			Taleggio
	Patate lesse	Finocchi gratinati	Carote al forno	Fagiolini al vapore	Coste all'olio	Patate prezzemolate	Fagiolini al pomodoro
	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione

Alternative sempre disponibili

PRIMI PIATTI Minestrina in brodo Semolino	SECONDI PIATTI Lesso Lesso frullato Crescenza (solo a cena) Scaloppina (in alternativa a pesce e uova) Prosciutto cotto	CONTORNI Verdura cotta (a pranzo) Purè di patate	FRUTTA Frutta cotta e Frutta frullata (a pranzo)
--	---	---	--

TERZA SETTIMANA

	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
PRANZO	Pasta pomodoro e basilico	Risotto con zucchine	Fusilli pomodoro e ricotta	Spaghetti all'amatriciana	Risotto alla milanese	Gnocchi al pomodoro	Tagliatelle al ragù
	Minestrone con farro	Crema di zucchine	Minestrone	Passato di verdura	Minestrone con riso	Zuppa di legumi	Minestra d'orzo
	Polpettine di carne	Manzo arrosto	Nuvolette di patate e prosciutto	Lonza alle verdure	Filetto di pesce panato	Cotoletta di pollo	Hamburger di manzo
	Broccoli al vapore	Carote prezzemolate	Macedonia di verdure	Fagiolini al vapore	Patate prezzemolate	Fagiolini trifolati	Patate arrosto
	Insalata e pomodori	Insalata mista	Insalata e pomodori	Insalata mista	Insalata mista	Insalata	Insalata verde e pomodoro
	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione
				Dolce a taglio o cucchiaino			Dolce a taglio o cucchiaino
CENA	Crema di porri	Crema di carote con crostini	Zuppa di verdure	Minestra d'orzo	Vellutata di verdure	Crema patate e porri con crostini	Risi e bisi in brodo
	Minestra in brodo	Minestra in brodo	Minestra in brodo	Minestra in brodo	Minestra in brodo	Minestra in brodo	Minestra in brodo
	Frittata ai formaggi	Ricotta	Prosciutto cotto	Taleggio	Prosciutto cotto	Involtini prosciutto e formaggio	Edamer
		Emmenthal	Mortadella	Asiago	Speck		Primo sale
	Zucchine al forno	Mix di verdure al vapore	Erbette all'olio	Erbette all'olio	Carote al burro	Finocchi al forno	Erbette all'olio
	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione

Alternative sempre disponibili

PRIMI PIATTI Minestrina in brodo Semolino	SECONDI PIATTI Lesso - Lesso frullato Crescenza (solo a cena) Scaloppina (in alternativa a pesce e uova) Prosciutto cotto	CONTORNI Verdura cotta (a pranzo) Purè di patate	FRUTTA Frutta cotta e Frutta frullata (a pranzo)
--	--	---	--

QUARTA SETTIMANA

	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
PRANZO	Pasta alle melanzane	Risotto con funghi	Pasta ricotta e zucchine	Polenta	Pasta al tonno	Risotto ai carciofi	Lasagne alla bolognese
	Minestrone	Minestra d'orzo	Passato di verdura	Minestrina	Minestra di verdura	Passato di patate e porri	Passato di verdure
	Arista alle verdure	Frittata alle erbe	Cosce di pollo arrosto	Salsiccia in umido	Filetto di pesce dorato	Hamburger in umido	Petto di pollo ai funghi
	Fagiolini al vapore	Carote prezzemolate	Patate al forno	Erbette all'agro	Zucchine trifolate	Fagiolini	Patate prezzemolate
	Insalata	Insalata mista	Insalata verde e pomodoro	Insalata mista	Insalata di pomodori	Insalata mista	Insalata e pomodori
	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione
				Dolce a taglio o cucchiaino			Dolce a taglio o cucchiaino
CENA	Tortellini in brodo	Passato di verdura con crostini	Crema di ceci	Zuppa di verdure con pasta	Crema di cavolfiore	Crema di carote con crostini	Minestrone
	Minestrina in brodo	Minestrina in brodo	Minestrina in brodo	Minestrina in brodo	Minestrina in brodo	Minestrina in brodo	Minestrina in brodo
	Mortadella	Tacchino olio e limone	Emmenthal	Cotto	Involtoni prosciutto e formaggio	Edamer	Prosciutto cotto
	Cotto		Ricotta	Salame		Crescenza	Prosciutto crudo
	Zucchine primavera	Cavolfiore	Mix di verdure al forno	Fagiolini al pomodoro	Carote al vapore	Erbette all'olio	Spinaci con besciamella
	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione

Alternative sempre disponibili

PRIMI PIATTI Minestrina in brodo Semolino	SECONDI PIATTI Lesso Lesso frullato Crescenza (solo a cena) Scaloppina (in alternativa a pesce e uova) Prosciutto cotto	CONTORNI Verdura cotta (a pranzo) Purè di patate	FRUTTA Frutta cotta e Frutta frullata (a pranzo)
--	---	---	--

COSTI PER LA FRUIZIONE DEI SERVIZI

1. RETTA RSA

Con atto del 09.04.2025, arg. 5, il Consiglio di Amministrazione della Fondazione Casa di Riposo di Manerbio ONLUS ha definito, con decorrenza **dal 01/05/2025**, la retta, al netto del Contributo Regionale, nei seguenti termini:

- **€ 1.680,00 (pari a € 55,23) per gli ospiti residenti a Manerbio prima dell'ingresso in RSA;**
- **€ 1.740,00 (pari a € 57,20) per gli ospiti non residenti a Manerbio.**

La retta deve essere pagata in via anticipata **entro i primi dieci giorni** del mese tramite RID.

Al momento dell'ingresso viene richiesto il pagamento di una mensilità di degenza a titolo di deposito cauzionale infruttifero. Tale importo viene restituito in caso di dimissioni o decesso.

Nel computo delle giornate di presenza viene sempre calcolato il giorno di ingresso e quello di uscita.

Qualora vi sia la volontà di posticipare l'ingresso in RSA rispetto alla data proposta dalla Fondazione, l'Amministrazione provvederà ad addebitare, dal giorno previsto per l'ingresso, sia la retta giornaliera che la quota di contribuzione sanitaria prevista in base all'inquadramento dell'Ospite nel sistema di classificazione regionale (SOSIA).

In caso di rientro in famiglia o di decesso durante il mese verrà restituita oltre alla cauzione, la quota versata anticipatamente se le giornate di presenza sono inferiori a 14 giorni.

Per le assenze volontarie l'Ospite non ha diritto ad alcuna riduzione della retta giornaliera.

All'inizio del rapporto di ospitalità si dovrà provvedere al saldo della retta del mese in corso **entro 5 giorni** dall'ingresso.

2. PRESTAZIONI EXTRA

- **Assistenza ad personam:** costo orario € 18,00
- **Rilascio di certificati di natura non sanitaria e/o assicurativa:** € 50,00 iva compresa
- **Servizio parrucchiera extra:** taglio € 12,00 piega € 12,00, colore € 20,00, permanente € 20,00

MODULO PER SEGNALAZIONI DISSERVIZI E SUGGERIMENTI

Gentile Signore/a,

La informiamo che in questa Fondazione potrà trovare un questionario di gradimento dei servizi con l'invito a riporlo nell'apposita cassetta collocata presso l'atrio dell'ingresso.

I dati da Lei conferiti saranno trattati ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 679/2018 (Regolamento Europeo per la protezione dei dati personali), dalla **Fondazione Casa di Riposo di Manerbio ONLUS**, in qualità di Titolare del Trattamento, per dare seguito alla Sua segnalazione. Il conferimento dei dati richiesti è **facoltativo** e l'eventuale rifiuto comporterà l'impossibilità di dar corso alla richiesta. Il trattamento avrà una durata non superiore a quella necessaria per dare riscontro alla Sua richiesta dopodiché i dati saranno resi anonimi. I dati saranno trattati dal personale autorizzato e comunicati agli organismi statutari d'amministrazione, controllo e direzione. In qualunque momento potrà conoscere le informazioni che La riguardano, verificare se sono esatte, integrarle, aggiornarle, rettificarle, opporsi al loro trattamento per motivi legittimi ed esercitare gli altri diritti riguardanti i suoi dati personali, rivolgendosi al Titolare del trattamento.

TITOLARE DEL TRATTAMENTO: Fondazione Casa di Riposo di Manerbio ONLUS, Via Piazza A. Moro 6, 25025 Manerbio (BS)

Il Responsabile della protezione dei dati può essere contattato ai seguenti recapiti email: ufficioprivacy@casadiriposomanerbio.it

Il/La sottoscritto/a (cognome)_____ (nome)_____

Residente in via_____ n.____ a_____

Tel. _____

In qualità di:

☐ Ospite della RSA di Manerbio

☐ Parente (indicare la parentela)_____ dell'Ospite Sig./Sig.ra _____

☐ visitatore

DESIDERA COMUNICARE alla Direzione che (esprimere l'oggetto della segnalazione):

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 679/2018 autorizzo la Fondazione Casa di Riposo di Manerbio Onlus al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data _____

firma _____

Il presente modulo va inserito nella cassetta portalettere collocata all'ingresso della struttura.

I Responsabili della Fondazione si impegnano a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 15 giorni dalla data di protocollo del modulo.

COMPILAZIONE DA PARTE DELL'ENTE

Ricevuto in data _____ direttamente [] telefonicamente [] verbalmente []

Ricevente (nome e cognome) _____

Si trasmette la segnalazione a : Presidente []
Commissione Customer []

Data _____

Incontro in data _____ risoluzione problema e/o disservizio _____

Firma leggibile

Suggerimenti/Proposte:

La ringraziamo per la collaborazione!

Fondazione Casa di Riposo di Manerbio ONLUS
QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER I FAMILIARI DEGLI OSPITI DELLA RSA

INFORMAZIONI ALL'INGRESSO						
Come valuta le informazioni ricevute per la programmazione del ricovero (telefoniche o presso la struttura)?	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	insufficiente	
Come valuta le informazioni ricevute al momento della sottoscrizione del contratto di ingresso?	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente	
Come valuta la disponibilità del personale che ha effettuato l'accoglienza in struttura?	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente	
CARTA DEI SERVIZI						
Ritiene che la Carta dei Servizi della Residenza fornisca un'adeguata informazione sulla articolazione dei servizi offerti dalla struttura sulle loro funzioni?	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente	
LA GIORNATA IN STRUTTURA						
Orario di assistenza (alzata, pasto, riposo, attività)	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente	
Orari di visita	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente	
LA RISTORAZIONE						
Come valuta il servizio di ristorazione (qualità e varietà dei pasti)?	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente	
Come valuta l'adattabilità del menù alle esigenze degli ospiti (formato dei cibi, menù per soggetti disfacici, possibilità di scelta in base ai gusti personali)?	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente	

SERVIZIO MEDICO						
Il medico la informa in modo chiaro e comprensibile sulle condizioni di salute generali dell'ospite?	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente	
Nei confronti dell'ospite, il medico si comporta con cortesia, attenzione e disponibilità?	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente	
Nei confronti delle famiglie il medico è cortese e disponibile alla comunicazione?	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente	
SERVIZIO INFERMIERISTICO						
Gli infermieri dimostrano attenzione e tempestività di intervento a fronte di problemi sanitari dell'ospite?	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente	
Gli infermieri dimostrano cortesia e disponibilità verso l'ospite?	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente	
Gli infermieri sono disponibili nella comunicazione con le famiglie?	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente	
SERVIZIO ASSISTENZA di BASE						
Come giudica la cura dell'igiene personale dell'ospite? (pulito, pettinato, curato nell'aspetto)	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente	
Il comportamento degli operatori è improntato alla cortesia, attenzione e disponibilità verso il paziente?	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente	
Gli operatori sono disponibili alla comunicazione con le famiglie?	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente	

SERVIZIO di ANIMAZIONE						
E' soddisfatto dell'attività del servizio di animazione?	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente	
Se ha usufruito del Servizio di PET THERAPY, è soddisfatto di tale attività?	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente	
Gli Educatori sono cortesi e disponibili con l'ospite?	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente	
Gli Educatori sono disponibili alla comunicazione con le famiglie?	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente	
SERVIZIO di FISIOTERAPIA						
Se ha usufruito del Servizio di fisioterapia, è soddisfatto delle attività fisioterapiche?	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente	
Il personale di fisioterapia è cortese e disponibile all'ascolto?	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente	
I fisioterapisti sono disponibili alla comunicazione con le famiglie?	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente	
SERVIZI DI CARATTERE ALBERGHIERO						
Qual è il suo giudizio sulla pulizia e l'ordine delle stanze degli Ospiti?	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente	
Come giudica il livello di manutenzione e conservazione degli edifici e degli arredi della R.S.A.?	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente	
Le camere sono adeguate alle esigenze degli Ospiti? (es. dimensioni, posizione, bagni in camera, dotazione di attrezzature sanitarie, ...)	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente	
Qual è il suo giudizio sul livello di funzionalità degli spazi comuni? (es. sala da pranzo, corridoi, salone polifunzionale, palestra...)	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente	

SERVIZI COMPLEMENTARI						
È soddisfatto del servizio di lavanderia interno (biancheria intima, vestiti, ecc)?	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente	
È soddisfatto del servizio di lavanderia esterno (biancheria piana, ecc)?	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente	
Qual è il suo giudizio sul servizio di parrucchiera?	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente	

GIUDIZIO GLOBALE						
Come valuta nel complesso la sua esperienza in RSA?	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente	
Pensa che il clima emotivo sia in genere sereno (pur nelle difficoltà cliniche che si riscontrano nei nuclei di degenza)?	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente	
Suggerirebbe la nostra RSA ad altre persone?	SI			NO		

Nel caso abbia evidenziato giudizi negativi la invitiamo a precisarne le motivazioni:	
Ritene di avere ulteriori suggerimenti per migliorare il servizio?	