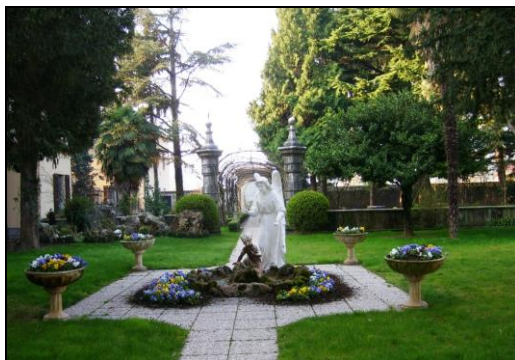


R.S.A. "VILLA DI SALUTE"  
R.S.A. "MONS. F. PINZONI"  
Via Ottaviano Montini, 37  
25133 BRESCIA (BS)

R.S.A. "PAOLA DI ROSA"  
Via S. Maria Crocifissa Di Rosa, 2  
25070 Capriano del colle (BS)

Tel. 030/20190.11  
Email: [info@villadisalute.it](mailto:info@villadisalute.it)  
Sito WEB: [www.fondazionepaoladirosa.it](http://www.fondazionepaoladirosa.it)



# CARTA DEI SERVIZI

**(Edizione aggiornata Giugno 2025)**



*Gentile Utente*

*Siamo lieti di accogliere Lei e i Suoi Familiari nelle Residenze Socio Assistenziali della nostra Fondazione.*

*La Fondazione Paola Di Rosa è ispirata ai principi di cristiana solidarietà ed opera nel rispetto della pianificazione socio-assistenziale regionale.*

*Nella Carta dei Servizi troverà tutte le informazioni sul funzionamento delle R.S.A. e altre indicazioni per consentire ad ognuno di usufruire al meglio dei servizi offerti.*

*Con l'augurio che questa iniziativa serva ad avvicinare il nostro lavoro ai Suoi bisogni, è gradita l'occasione per porgere a Lei e famiglia il nostro più cordiale benvenuto.*

*Fondazione Paola Di Rosa*

*La Presidente*

*Claudia Carè*

# INDICE

## ✓ LA CARTA DEI SERVIZI

- cenni storici
- i diritti della persona anziana
- la R.S.A. come servizio socio sanitario integrato
- la R.S.A. nella rete dei servizi
- gli strumenti
- la carta dei diritti e i principi fondamentali
- la carta dei diritti dell'anziano
- tutela e modalità di concreto esercizio dei diritti del fruitore del servizio
- sicurezza e sorveglianza sanitaria
- formazione e aggiornamento

## ✓ LA GUIDA AI SERVIZI

- Presentazione delle R.S.A.:
  - R.S.A. VILLA DI SALUTE E R.S.A. MONS.F.PINZONI
  - R.S.A. PAOLA DI ROSA
- Come accedere alle R.S.A.
- L'ammissione in R.S.A.
  - Domanda d'ingresso e lista d'attesa R.S.A. VILLA DI SALUTE E MONS.F.PINZONI di Brescia
  - Domanda d'ingresso e lista d'attesa R.S.A. PAOLA DI ROSA di Capriano del Colle
- Preliminari d'ingresso
- Informativa Tutela Giuridica
- Servizio di accoglienza all'Ingresso
  - Indumenti
- Come ottenere le informazioni
- Struttura organizzativa e figure di riferimento
  - Caposala / Coordinatore dei servizi sociosanitari
  - Coordinatori infermieristici
  - Psicologo
  - Ufficio Accettazione / URP
  - Portineria
  - Modalità di riconoscimento degli operatori della R.S.A.
- Le prestazioni offerte dalla Fondazione Paola di Rosa
- Servizi alla persona
- I servizi sanitari-sociali-assistenziali in R.S.A.
  - L'assistenza tutelare
  - L'alimentazione
  - Servizio ristorazione
- L'assistenza sanitaria e l'equipe socio-sanitario-assistenziale
  - Il servizio medico
  - Prestazioni specialistiche
  - Servizio di counseling e consulinger

- La fornitura dei farmaci ed ossigeno terapia
- Il servizio infermieristico
- I presidi sanitari e gli ausili
- La riabilitazione
- Le attività ludico-occupazionali e di socialità
- Il servizio assistenziale
- Assistenza personale dell'ospite
- Gli oggetti personali
- Servizi deposito valori
- Le uscite temporanee dalla R.S.A.
- Ricoveri ospedalieri
- Dimissioni
- Decesso
- Rilascio di copia della cartella clinica, documentazione sociosanitaria o di certificati medici
- Fumo
- Assistenza religiosa
- Volontariato
- Il progetto famiglia
- Animali d'affezione
- Gli altri servizi
  - Telefono
  - Wifi
  - Posta
  - Bar
  - I giornali e periodici
  - La biblioteca, cineteca e sala proiezioni
  - Lavanderia
  - Servizio etichettatura abbigliamento
  - Parrucchiere
  - La televisione
  - Punto prelievi
  - Catene Amplifon
  - Servizio trasporto sociale ospiti
  - Parco e giardini
  - Climatizzazione
  - Camera mortuaria
  - Pulizia ambienti
- Informazioni Utili
  - Orari di visita
  - Luoghi di incontro
  - Recapiti telefonici dei famigliari
  - Accesso agli atti
- La giornata tipo
- La retta di degenza ed il deposito cauzionale
  - Posti letto accreditati e contrattualizzati compresi i posti letto alzheimer
  - Posti letto accreditati non contrattualizzati (solventi/temporanei)
  - Pagamento della retta di degenza
  - Versamento deposito cauzionale
  - Dichiarazione prestazioni sanitarie ai fini fiscali
- Il Nucleo Alzheimer

- Il Nucleo Alzheimer
- Gli obiettivi
- Standard Assistenziali
- Ammissione
- Presa in carico del paziente
- Requisiti per l'accesso, la permanenza, l'esclusione
- Dimissione ordinaria su richiesta
- Rette di degenza
- Tutela della privacy e assicurazione
  - Consenso informato
  - Polizza assicurativa
- Miglioramento e partecipazione
  - Questionario di gradimento degli ospiti/parenti/ADS/tutori
  - Questionario sul grado di soddisfazione del personale
  - Trasparenza dei dati
- Indicatori di qualità
- Allegato 1 Composizione della giornata alimentare (menù)
- Allegato 2 Modulo Reclami/segnalazione disservizi/richieste informazioni
- Allegato 3 Modulo Richiesta Cartella Clinica
- Allegato 4 Modulo dell'esercizio di accesso agli atti
- Allegato 5 Regolamento interno
- Allegato 6 Regolamento servizio di lavanderia
- Allegato 7 Rette di degenza

# LA CARTA DEI SERVIZI

## CENNI STORICI

Villa di Salute, che all'origine di chiamava "Casa di Salute per alienate", iniziò la sua attività nel 1886; la prima sede fu in località Taglietto in comune di Castenedolo. Obiettivo dichiarato dell'iniziativa era l'accoglienza e la cura di donne affette da malattie psichiatriche.

La particolare patologia delle ospiti richiedeva, accanto alla specifica terapia medica, la disponibilità di ampi spazi sia all'interno che all'esterno dell'edificio di ricovero. Per questo motivo, l'anno successivo (1887) la "Casa di Salute per alienate" si trasferì a Mompiano in Via Lama per realizzare una migliore sistemazione: qualche tempo dopo la casa assunse anche una nuova e più serena denominazione: "Villa di Salute".

La nuova sede consentì di predisporre idonei spazi di verde che si ingrandirono nel tempo e si abbellirono per la costante attenzione e cura delle Suore responsabili della casa. Frutto di questo impegno prolungato nel tempo sono gli attuali ampi giardini alberati, una preziosa dotazione che riesce assai gradita e ampiamente utilizzata dagli ospiti.

In conseguenza al variare della normativa che introdusse radicali mutamenti nella terapia delle malattie psichiatriche fu necessario ripensare e ridisegnare l'attività di "Villa di Salute" tradizionalmente svolta in ambito psichiatrico; la struttura fu orientata all'accoglienza di anziani non autosufficienti considerati i più bisognosi di aiuto perché soli o spesso privi di possibilità di assistenza nell'ambito familiare.

Il nuovo indirizzo comportò la conversione di Villa di Salute in R.S.A. (Residenza Sanitaria Assistenziale) ed adeguamento al nuovo compito.

Nel 1991 fu costituita la "Fondazione Paola Di Rosa", con sede in Brescia Via Moretto, 34, intesa e pensata come lo strumento più idoneo per realizzare, secondo lo spirito di Paola Di Rosa, interventi di aiuto e di carità, fra cui la promozione di attività caritative, educative, assistenziali e sociali, con particolare attenzione all'ambito dell'assistenza sanitaria.

Alla Fondazione, quindi, in piena sintonia con gli scopi per i quali è sorta, venne affidata la gestione di Villa di Salute. Successivamente veniva modificato lo Statuto originario, assumendo nella propria denominazione la qualificazione di ONLUS, che ne costituisce peculiare segno distintivo.

Nel corso degli anni, l'attività della Fondazione Paola Di Rosa si è ampliata ulteriormente; ora le R.S.A. gestite dalla Fondazione Paola Di Rosa sono:

- [R.S.A. Villa Di Salute](#) di Brescia, accreditata per n. 120 posti letto, di cui 110 contrattualizzati, 10 posti letto non a contratto (solventi) e 16 posti letto nucleo Alzheimer a contratto.
- [R.S.A. Mons. F. Pinzoni](#) di Brescia, accreditata per n. 80 posti letto, di cui 67 contrattualizzati e 13 posti letto non a contratto (solventi).
- [R.S.A. Paola Di Rosa](#) di Capriano del Colle, accreditata per n. 27 posti letto, tutti contrattualizzati.

### **Un posto particolare va riconosciuto agli anziani.**

La condizione di soggetto debole (disabile), riduce di fatto l'esigibilità dei suoi diritti di persona sia in famiglia che nella comunità e, in particolare, se anziano, in ospedale, nella R.S.A.

I diritti dell'eguaglianza, della libertà e della solidarietà sono valori di riferimento ed anche diritti esigibili quando i servizi di sostegno e di aiuto sono attuati con la personalizzazione del progetto come metodo di lavoro.

Interventi e prestazioni uguali per tutti possono creare forti disuguaglianze tra gli Ospiti, appiattendolo anche le individualità degli operatori.

Il diritto all'eguaglianza è tale quando il servizio, assicurati i bisogni primari a tutti, è organizzato basandosi sull'idea che l'eguaglianza stessa sia perseguibile partendo dall'unicità originaria e dalle differenze di ogni singola persona e, coerentemente, si orienta a fornire prestazioni diseguali per ogni Ospite.

Stimolare vuol dire anche rispettare l'ospite, i propri ritmi e le proprie esigenze; se uno dei nostri anziani non desidera alzarsi, non vuole fare attività, è nostro compito, anche per la riuscita del progetto, rispettare la sua richiesta. Con questo metodo socio-ricreativo, si riscontra fra gli ospiti un maggior senso di appartenenza al gruppo, una costante attenzione al dialogo, diminuzione dei momenti di aggressività e degli stati di agitazione. Questo è importante anche per una effettiva diminuzione di farmaci e di conseguenza una migliore qualità di vita dell'ospite.

Mentre in alcune culture la persona più avanzata in età rimane inserita nella famiglia con un ruolo attivo importante, in altre culture invece chi è vecchio è sentito come un peso inutile e viene abbandonato a se stesso: in simile contesto può sorgere più facilmente la tentazione di ricorrere all'eutanasia. L'emarginazione o addirittura il rifiuto degli anziani sono intollerabili. La loro presenza in famiglia, o almeno la vicinanza ad essi della famiglia quando per la ristrettezza degli spazi abitativi o per altri motivi tale presenza non fosse possibile, sono di fondamentale importanza nel creare un clima di Reciproco scambio e di arricchente comunicazione fra le varie età della vita. È importante, perciò, che

si conservi, o si ristabilisca dove è andato smarrito, una sorta di patto tra le generazioni, così che i genitori anziani, giunti al termine del loro cammino, possano trovare nei figli l'accoglienza e la solidarietà che essi hanno avuto nei loro confronti quando s'affacciavano alla vita: lo esige l'obbedienza al comando divino di onorare il padre e la madre (cf. Es 20, 12; Lv 19, 3). Ma c'è di più. L'anziano non è da considerare solo oggetto di attenzione, vicinanza e servizio. Anch'egli ha un prezioso contributo da portare. Grazie al ricco patrimonio di esperienza acquisito lungo gli anni, può e deve essere dispensatore di sapienza, testimone di speranza e di carità.

Se è vero che l'avvenire dell'umanità passa attraverso la famiglia, si deve riconoscere che le odierne condizioni sociali, economiche e culturali rendono spesso più arduo e faticoso il compito della famiglia nel servire la vita. Perché possa realizzare la sua vocazione, è necessario e urgente che la famiglia stessa sia aiutata e sostenuta. La Fondazione Paola Di Rosa Onlus intende assicurare tutto quel sostegno, anche economico, con il contenimento dei costi della partecipazione alla spesa di ricovero e all'assistenza, che è necessario perché le famiglie possano rispondere in modo più umano ai propri problemi. Essendo questa Fondazione basata sui precetti cristiani l'indirizzo perseguito è quindi della Chiesa Cattolica che è contraria sia all'eutanasia che all'accanimento terapeutico, mentre è favorevole alle cure palliative, anche nel caso in cui il ricorso ad esse possa avere come effetto secondario il rendere più breve la vita del paziente.



La linea di comportamento verso il malato grave e il morente dovrà dunque ispirarsi al rispetto della vita e della dignità della persona; dovrà perseguire lo scopo di rendere disponibili le terapie proporzionate, pur senza indulgere in alcuna forma di "accanimento terapeutico"; dovrà raccogliere la volontà del paziente quando si tratta di terapie straordinarie o rischiose (cui non si è moralmente obbligati ad accedere); dovrà assicurare sempre le cure ordinarie (comprese nutrizione ed idratazione, anche se artificiali) ed impegnarsi nelle cure palliative, soprattutto nell'adeguata terapia del dolore, favorendo sempre il dialogo e l'informazione del paziente stesso.

### **LA R.S.A. COME SERVIZIO SOCIO-SANITARIO INTEGRATO**

Dalla stretta connessione tra la diversa qualità dei problemi posti dalle malattie degenerative e croniche e la rivoluzione legata all'invecchiamento della popolazione discende la necessità di adeguare ulteriormente i servizi alla persona anziana.

Servizi nati per rispondere a bisogni di tipo essenzialmente relazionale hanno registrato l'aumento della dipendenza nell'attività della vita quotidiana degli anziani assistiti.

Oggi, la dipendenza, spesso grave, resta il motivo principale da cui nasce la domanda di assistenza; tuttavia, il numero e la gravità dei problemi sanitari, presenti contemporaneamente nella stessa persona, sono in aumento esponenziale.

Per questo, è necessario che servizi sociali e servizi sanitari uniscano le loro strade per il conseguimento dell'unico nuovo obiettivo di cura: lo "stare bene", inteso come integrità funzionale e come percezione della persona verso se stessa ed il suo ambiente.

La Fondazione Fondazione Paola Di Rosa Onlus ha come obiettivi la promozione ed il sostegno dell'autonomia dell'anziano, passando dalla malattia alla salute, uniformando il piano sanitario a quello sociale.

E proprio l'integrazione è il principio che governa l'attività ramificata della Fondazione che dal servizio di assistenza a domicilio (RSA APERTA) alla Residenza socioassistenziale intende modulare la risposta alle nuove necessità della persona anziana.

### **LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (R.S.A.) NELLA RETE DEI SERVIZI**

Le Residenze Sanitarie Assistenziali (R.S.A.) 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 R.S.A. 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 (*Piano individuale Assistenziale e Piano Individuale*), orientata alla tutela ed al miglioramento dei livelli di autonomia, al mantenimento degli interessi personali ed alla promozione del benessere.

La R.S.A. è uno dei presidi della rete dei servizi previsti per la popolazione anziana, anche in attuazione della specifica legge regionale.

### **Perché inserire un paziente in una R.S.A.?**

Si deve innanzitutto ricordare come l'istituzione famiglia non sia più quella di un tempo, allorché i genitori ed i nonni passavano gli ultimi anni della loro esistenza e morivano a casa dei figli e gli anziani erano il centro del potere, ascolto ed attenzioni. Nell'attuale contesto sociale nelle famiglie entrambi i coniugi lavorano, e non certo per divertimento, avidità di denaro o semplice desiderio di emancipazione, mentre i figli, quando presenti rimangono a casa dei genitori anche dopo gli studi e l'inizio dell'attività lavorativa. Così risulta spesso umanamente e praticamente impossibile assistere 24 ore al giorno, talora per anni, una o più persone invalide o non autosufficienti al domicilio, specie quando i anche i loro figli sono anch'essi anziani o malati. Al problema delle risorse umane (parenti che non ce la fanno più, assistenze infermieristiche pubbliche o private inadeguate) si sommano quelli architettonici (la non idoneità delle abitazioni ad accogliere persone non autosufficienti) e quelli sanitari (il paziente presenta patologie croniche che si possono improvvisamente aggravare o che necessitano di un rapido intervento di persone competenti). Senza dimenticare l'aspetto economico, in quanto, considerando tutte le spese che un paziente non autosufficiente può dover sopportare (assistenza infermieristica, medica, diete particolari, letti ed ausili idonei ecc.), il dover pagare la retta della R.S.A. (specie ove esista una integrazione da parte dell'ATS) può rappresentare un bel risparmio.

## **GLI STRUMENTI**

### **1) Adozione standard.**

La R.S.A. individua i fattori da cui dipende la qualità del servizio e pubblicamente adotta standard generali e specifici di qualità di cui assicura il rispetto.

Gli standard sono periodicamente aggiornati per adeguarli alle esigenze dei servizi e sono oggetto di verifica per il mantenimento del sistema autorizzativo e di accreditamento.

### **2) Semplificazione delle procedure.**

La R.S.A. provvede alla riduzione ed alla semplificazione delle sue procedure uniformandoli a sistemi di qualità, fornendo gli opportuni chiarimenti ai destinatari ed ai soggetti coinvolti.

Adotta formulari uniformi e provvede alla semplificazione delle procedure di pagamento.

### **3) Informazione degli Ospiti.**

La R.S.A. assicura la piena informazione agli Ospiti circa le modalità di prestazione dei servizi, in particolare per quanto concerne:

- a) le condizioni economiche e tecniche del servizio;
- b) il rispetto degli standard;
- c) la variazione delle modalità di erogazione del servizio.

Cura la pubblicazione degli atti che disciplinano l'erogazione di servizi ed i rapporti con gli Ospiti, assicurando la chiarezza dei testi e la loro accessibilità al pubblico.

Gli Ospiti sono informati delle decisioni che li riguardano e delle loro motivazioni, nonché della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse.

### **4) Rapporti con gli Ospiti.**

La rappresentanza della Fondazione ed i suoi dipendenti trattano gli Ospiti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Gli uffici amministrativi sono a disposizione assicurando l'apertura in orari che favoriscono l'accesso agli Ospiti e/o familiari care-giver.

#### **5) Dovere di valutazione.**

La R.S.A. dispone verifiche sulla qualità ed efficacia dei servizi prestati, specie in relazione al raggiungimento degli obiettivi.

Si riserva, altresì, di predisporre apposite schede per conoscere l'opinione degli Ospiti sulla qualità del servizio, curandone la consegna agli Ospiti stessi o ai referenti con periodicità annuale.

Analisi delle schede e risultati delle verifiche saranno resi noti e utilizzati per identificare misure atte ad accrescere l'efficienza e l'efficacia dei servizi. In allegato al presente documento è inserito questionario di gradimento del servizio offerto.

Per soddisfare l'obiettivo del miglioramento costante del servizio reso in rispetto ai principi fondamentali espressi è prevista la somministrazione di 1 questionario (entro il primo semestre) il cui format è allegato alla carta dei servizi, che verrà consegnato sia ai parenti/care-giver che ai diretti interessati (quando possibile) per l'espressione del proprio giudizio. I dati elaborati verranno resi pubblici entro 60 gg. dalla scadenza per l'adozione dei provvedimenti conseguenti se necessari. Il questionario di soddisfazione e gli indicatori di sistema, potranno essere a seconda del mutarsi delle condizioni temporali e della specificità del servizio offerto. In tal caso il nuovo format sarà oggetto di revisione.

Gli indicatori di qualità sono riferiti a obiettivi:

- generali (riferiti al complesso delle prestazioni rese e verificabili con base statistica e/o a riunioni di equipe, lavoro per progetti individualizzati, formazione del personale, utilizzo delle risorse, sistema informativo informatizzato, HACCP, TU 81/08).
- Specifici (cioè direttamente verificabili dal singolo Ospite) (Umanizzazione dell'assistenza, continuità dell'assistenza, comfort alberghiero, cure preventive, cure riabilitative, animazione e tempo libero, vitto, diritto all'informazione, l'accoglienza, la personalizzazione, la relazione, la gestione degli eventi acuti, la sicurezza ecc..) mediante questionari differenziati per aree di intervento.

Si precisa che lo standard è ciò che la Fondazione dichiara di raggiungere per ciascun obiettivo e permette di conferire trasparenza verso l'Ospite e di orientare l'organizzazione verso una maggior responsabilità e una maggior conoscenza delle criticità del servizio. Gli indicatori o standard di riferimento sono definiti dalla giunta.

### Introduzione

Le politiche per gli anziani della Fondazione Paola Di Rosa Onlus si riconoscono nella Carta dei diritti della persona anziana elaborata dalla Regione Lombardia in occasione dell'Anno Internazionale della persona anziana (1999).

In particolare la R.S.A. 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 che la Fondazione ha assunto 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 sua 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. R.S.A. indispensabile per garantire il benessere agli anziani ricoverati; e la promozione della partecipazione dei volontari purché il loro intervento si integri nei programmi assistenziali ed accetti di uniformarsi agli obiettivi definiti dalla struttura.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

il principio di **"egualianza sostanziale"**: enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si afferma compito della Repubblica, rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando, di fatto, la libertà e l'egualianza 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 ad una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita. L'erogazione del servizio è ispirata al principio di egualianza dei diritti degli Ospiti.

Le regole nei rapporti tra Ospiti / servizi / accesso ai servizi sono uguali per tutti.

Nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

È garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio già in atto, fra le diverse categorie o fasce di Ospiti.

L'eguaglianza deve intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali, essendo anzi tenuta ad adottare le necessarie iniziative per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli Ospiti in condizione di non autosufficienza.

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 dell'effettiva realizzazione dei diritti alla persona;

il principio "**del diritto alla 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;

il principio di "**Imparzialità**": la R.S.A. agisce in modo obiettivo, giusto ed imparziale;

il principio di "**Continuità**", l'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni.

Sono adottate misure volte ad arrecare il minor disagio possibile in caso di irregolarità nel funzionamento, nelle garanzie dell'erogazione delle prestazioni indispensabili;

il principio della "**Partecipazione**": la partecipazione alla prestazione del servizio è garantita, al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio stesso ed allo scopo di favorire la collaborazione nei confronti della R.S.A.

il principio di "**Efficienza ed efficacia**": l'erogazione del servizio è effettuata in modi idonei a garantire il raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia. La R.S.A. adotta le misure idonee al raggiungimento di tale obiettivo ed elabora piani per il miglioramento della qualità del servizio.

#### *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.

## CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

La Carta Dei Diritti dell'Anziano è inserita nella Delibera della Giunta Regionale Lombardia del 14 dicembre 2001 n. 7/7435 che viene riprodotta integralmente.

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 rispettati, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle Persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	di rispettare le modalità di condotta della Persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	di rispettare la libera scelta della Persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	di accudire e curare l'Anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero 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 famigliari, 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 condizioni 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.

## TUTELA E MODALITA' DI CONCRETO ESERCIZIO DEI DIRITTI DEL FRUTTORE DEL SERVIZIO

### RECLAMI, SEGNALAZIONE DI DISSERVIZI E COMMISSIONE DI CONTROLLO PER L'OSSERVANZA DELLA CARTA DEI SERVIZI.

L'ospite, il familiare o il care-giver possono presentare reclami ed istanze; produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Le istanze, reclami o segnalazioni potranno essere effettuati per iscritto (**Vedi Allegato 2**) da parte degli Ospiti, loro familiari, o chi sottoscrive il contratto d'ingresso, mediante compilazione di modulo disponibile presso l'Ufficio Accettazione/URP ed indirizzato alla Direzione della Fondazione Paola Di Rosa onlus. La Direzione si impegna a fornire riscontro in merito non oltre 30 giorni dal ricevimento.

L'istanza o il reclamo dovranno essere sottoscritti ed indicare i riferimenti per l'invio della risposta.

La Fondazione Paola Di Rosa ha adottato il Codice Etico Comportamentale, (composto da Codice Etico e Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs 231/2001 disponibile presso l'Ufficio Accettazione per la consultazione e pubblicato sul sito della Fondazione.

## SICUREZZA E SORVEGLIANZA SANITARIA

Nelle R.S.A. il medico competente è definito come soggetto che collabora con il datore di lavoro e con il Servizio di prevenzione e protezione alla valutazione dei rischi, e che può essere coinvolto anche nella programmazione delle attività di formazione ed informazione dei lavoratori, per la parte di sua competenza. I suoi obblighi sono riportati all'articolo 25 del D.lgs 81/08.

## FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO

Il concetto di formazione ha molteplici significati ed è usato in diverse discipline; il significato deriva da *formare* da cui *dare una forma*.

La formazione è passaggio di idee, di pensiero, di cultura. La formazione è anche passaggio di conoscenza, di contenuti, di capacità, di modi di pensare, di modi di essere.

La Fondazione Paola Di Rosa Onlus attua il "Piano annuale della formazione" e con cadenza sempre annuale verranno rese note le ore e la tipologia di formazione attuata.



# LA GUIDA AI SERVIZI

## PRESENTAZIONE DELLE R.S.A.

La Fondazione Paola Di Rosa Onlus (sede legale in Brescia, via Moretto 34) gestisce 3 R.S.A.:

### R.S.A. VILLA DI SALUTE

La **R.S.A. VILLA DI SALUTE**, ubicata a Brescia in Via Ottaviano Montini, 37 è organizzata in 7 Nuclei suddivisi in due blocchi per un totale di 110 posti letto accreditati e contrattualizzati (DGR IX/256 del 14/07/2011), più 10 posti letto accreditati non contrattualizzati. All'interno della R.S.A. sono attivi due nuclei specifici:

il reparto Alzheimer che accoglie 16 pazienti presso il Nucleo Paolo VI° e un reparto per religiosi che accoglie 8 assistiti (in regime di solvenza) presso il Nucleo Fondatrice. Ogni camera singola o doppia è dotata di bagno autonomo di impianto TV, impianti di chiamata e di comunicazione per emergenza, impianti di segnalazione incendi e impianti di climatizzazione.

I posti letto accolgono Ospiti di sesso maschile e femminile.

### R.S.A. MONS.F.PINZONI

La **R.S.A. MONS. FAUSTINO PINZONI**, ubicata a Brescia in Via Ottaviano Montini, 37, è organizzata in 4 Nuclei per un totale di 67 posti letto accreditati e contrattualizzati (DGR IX/256 del 14/07/2011), 13 posti letto accreditati non contrattualizzati. Ogni camera doppia è dotata di bagno autonomo, di impianto TV, impianti di chiamata e di comunicazione per emergenza, impianti di segnalazione incendi e impianto di climatizzazione.

I posti letto accolgono Ospiti di sesso maschile e femminile.

### R.S.A. PAOLA DI ROSA

La R.S.A. **PAOLA DI ROSA**, ubicata a Capriano del Colle (BS) in Via S. Maria Crocifissa Di Rosa, 2 è organizzata in 2 Nuclei che ospitano 27 posti accreditati e contrattualizzati (DGR IX/256 del 14/07/2011), in camere a uno e due posti letto. Ogni camera singola o doppia è dotata di bagno, di impianto TV, impianti di chiamata e di comunicazione per emergenza, impianti di segnalazione incendi e impianto aria condizionata.



**COME ACCEDERE ALLE R.S.A.**

Le R.S.A. VILLA DI SALUTE e R.S.A. MONS. F. PINZONI sono ubicate nel medesimo complesso sito in Via Ottaviano Montini, 37, a Brescia.

Le strutture sono aperte e funzionanti per tutti i gironi dell'anno.

Sono raggiungibili con mezzi pubblici:

- metropolitana stazione "Mompiano"
- linea urbana **'15'** fermata in via Ottaviano Montini

Le R.S.A. dispongono di ampio parcheggio interno.



Al **piano seminterrato** delle R.S.A. si trovano:

- le palestre (R.S.A. Monsignor Pinzoni);
- l'ambulatorio medico;
- camere mortuarie;
- magazzini deposito
- lavanderia/guardaroba R.S.A. Mons. Pinzoni;

Al **piano terra** delle R.S.A. si trovano:

- la portineria;
- le palestre (R.S.A. Villa di Salute);
- la cucina;
- bar;
- angoli ristoro;
- la Chiesa e la Cappella;
- il salone polivalente;
- la sala teatro;
- il locale parrucchiere;
- l'Ufficio Animazione;
- l'Ufficio dell'ODV;
- Ufficio Presidenza;
- gli spazi comuni (salette, verande, porticati)
- camere mortuarie;
- locali per attività accessorie di servizio (guardaroba, magazzini, depositi, ecc.)

- il parco i giardini ed il giardino dedicato al nucleo Alzheimer (con piste per l'accesso alle carrozzine, attrezzato per concerti e feste all'aperto);

Al **primo piano** dell'edificio storico R.S.A. VILLA DI SALUTE si trovano:

- gli Uffici Amministrativi;
- l'Ufficio Accettazione/URP;
- la Direzione;
- l'Ufficio del Responsabile Sanitario;

Al **primo piano** dell'edificio R.S.A. Monsignor Pinzoni si trovano:

- l'Ufficio del Coordinatore Sociosanitario/Caposala;
- L'ufficio tecnico e patrimonio.

La **R.S.A. PAOLA DI ROSA** è ubicata in Via S. Maria Crocifissa di Rosa, 2. La struttura è aperta e funzionante per tutti i giorni dell'anno. Da Brescia: percorrere la Tangenziale Ovest in direzione Quinzano, attraversare il borgo di Fenili Belasi e seguire le indicazioni per Capriano D.C.



Al **piano terra** si trovano:

- la portineria;
- l'Ufficio della Madre Superiore;
- angolo ristoro;
- la chiesa;
- gli spazi comuni (salette, verande, porticati).
- il giardino (con piste per l'accesso alle carrozzine, attrezzato per concerti e feste all'aperto);

Al **primo piano** si trovano:

- l'Ufficio del Responsabile sanitario;
- la palestra;
- la sala di animazione
- locale Infermeria;

Al **primo secondo** si trovano:

- l'Ufficio del Responsabile sanitario;
- Ufficio della Coordinatore dei servizi/caposala;

Le R.S.A. gestite dalla Fondazione Paola Di Rosa (sede legale in Brescia, via Moretto 34) si avvalgono, per il funzionamento, dell'opera della Congregazione delle Suore Ancelle della Carità.

All'interno delle R.S.A. lo spazio comune è agevolmente usufruibile da tutti gli Ospiti per facilitare la socializzazione e la qualità della vita. Un'efficace segnaletica permette di orientarsi al meglio. Le R.S.A. operano nel pieno rispetto della normativa di riferimento della Regione Lombardia e secondo le indicazioni ricevute dall'ATS del territorio di appartenenza.

### **L'AMMISSIONE IN R.S.A.**

Le Persone interessate ad accedere alle R.S.A. della Fondazione possono richiedere informazioni presso l'Ufficio Accettazione di Via Ottaviano Montini, 37- Brescia (ubicato al piano primo della R.S.A. Villa di Salute).

L'Ufficio Accettazione è aperto al pubblico nei seguenti orari:  
da Lunedì a Venerdì: 9.00 - 12.00    14.00 - 16.00

#### **Escluso i festivi**

L'Ufficio è inoltre raggiungibile:

**per telefono**

**030 20 19 011**

**per posta elettronica**

**[accettazione@villadisalute.it](mailto:accettazione@villadisalute.it)**

### **DOMANDA DI INGRESSO R.S.A. VILLA DI SALUTE E R.S.A. MONS.F.PINZONI DI BRESCIA**

La Fondazione Paola di Rosa aderisce per le **R.S.A. Villa di Salute e R.S.A. Mons. F. Pinzoni**, al Protocollo che vede coinvolti

- A.T.S. Brescia,
- i soggetti gestori delle Unità di Offerta ubicate nei Comuni di Brescia e Collebeato,
- i Comuni di Brescia e Collebeato,

per la valutazione ai fini della gestione della lista unica di accesso alle R.S.A. ubicate nel territorio dei Comuni di Brescia e Collebeato. Il Protocollo di cui sopra è disponibile in portineria.

#### **OPERAZIONI PRELIMINARI**

La domanda di ricovero/accoglienza è presentata utilizzando una modulistica comune a tutte le R.S.A., corredata dalla documentazione prevista e disponibile sia sul sito internet [www.fondazionepaoladirosa.it](http://www.fondazionepaoladirosa.it) sia in portineria delle R.S.A.

La domanda di ammissione comprende i seguenti documenti:

- scheda domanda accesso unica
- due certificati medici (CIRS e scheda dei bisogni)
- informativa sulla privacy
- carta dei servizi e codice etico

Il cittadino che necessita di ricovero in R.S.A. deve mettersi in contatto con il proprio Medico di Medicina Generale che procede alla compilazione di specifiche schede di

valutazione (CIRS e scheda dei bisogni), utilizzando la modulistica in uso e provvede alla consegna in originale alla persona richiedente.

Nel caso in cui il richiedente sia inserito in Reparto ospedaliero il riferimento sarà il Medico di Reparto.

Ottenuta la documentazione il cittadino presenta istanza di ricovero/accoglienza alla R.S.A. ritenuta più conforme alle proprie esigenze, con la possibilità di indicare altre R.S.A. come scelte secondarie.

#### LA VALUTAZIONE DELLE DOMANDE

La R.S.A., recepita la domanda, provvede:

- a contattare la persona/famiglia, entro tre giorni lavorativi, per acquisire, se necessario, ulteriore documentazione utile alla valutazione e fissare un eventuale appuntamento per un colloquio in sede;
- per le situazioni in carico ai Servizi Sociali comunali, ovvero per le situazioni ritenute meritevoli di approfondimento, ad acquisire dai Servizi Sociali medesimi la documentazione relativa alla valutazione sociale;
- a completare la valutazione di norma entro 10 giorni dal ricevimento della istanza oppure entro tre giorni in caso di situazione di urgenza segnalata;
- a iscrivere la persona nella lista di attesa delle R.S.A. prescelte, inserendo i dati previsti nella scheda di valutazione funzionale e nella scheda di valutazione sociale allegate alla domanda;
- informare ed indirizzare la persona/famiglia ai Servizi Sociali Territoriali per l'attivazione della istanza di integrazione della retta in caso di impossibilità a farsi carico integralmente degli oneri di accoglienza/frequenza.

#### CRITERI DI INSERIMENTO IN LISTA E DI ASSEGNAZIONE DEL PUNTEGGIO

Il calcolo del punteggio per l'inserimento in Lista considera:

- la valutazione sociale
- la valutazione funzionale
- la residenza
- il tempo di attesa, legato all'anzianità di iscrizione in lista
- il punteggio totale

il tutto con le modalità indicate nel Protocollo di cui sopra.

#### RIVALUTAZIONE

Il cittadino, a seguito del verificarsi di fatti che determinano una modificazione del quadro sanitario e/o sociale certificato in precedenza, può promuovere azioni di rivalutazione e quindi di aggiornamento della valutazione sociale e/o funzionale sociale rivolgendosi al Medico di riferimento relativamente alla valutazione funzionale e all'Assistente sociale relativamente alla valutazione sociale, solo nel caso in cui la persona sia in carico ai servizi. L'istanza di rivalutazione è presentata ed elaborata dalla R.S.A. a cui la persona/famiglia si è rivolta per la prima domanda di ingresso.

#### CREAZIONE ED AGGIORNAMENTO DELLE LISTE

Sono attive ed aggiornate liste distinte per ogni tipologia di R.S.A.

In ogni lista la persona viene iscritta con il punteggio ottenuto e la priorità è direttamente correlata alla Lista di iscrizione. In caso di parità di punteggio, prevale il punteggio della valutazione funzionale e, in subordine, l'età più elevata.

Il nominativo è inserito nella lista d'attesa in base al punteggio assegnato, con indicazione delle R.S.A. provvisorie o definitive in base alle scelte effettuate dalla persona/famiglia.

Se la persona contattata per l'ingresso nella struttura di prima scelta rinuncia, rimane sempre in lista d'attesa con azzeramento del solo punteggio d'anzianità.

La rinuncia alla seconda scelta comporta l'eliminazione dalla lista d'attesa nella struttura di rifiuto.

La persona ed i familiari interessati dovranno porsi in contatto, entro 24 ore, con il Responsabile della R.S.A. anche per concordare la data d'ingresso e le competenze amministrative.

Nel caso in cui la Direzione della R.S.A., alla luce della proposta di inserimento, verifichi la non compatibilità dell'ammissione, sulla base del posto letto disponibile e sulla base della propria organizzazione, non procede all'inserimento e la persona rimane in lista di attesa senza penalizzazione di punteggio.

Le visite guidate alle R.S.A. richieste sia dai familiari intenzionati ad inserire un proprio congiunto o dal diretto interessato possono essere effettuate tutti i giorni (escluso i festivi) durante gli orari di apertura degli uffici previo appuntamento fissato con l'Ufficio Accettazione. L'addetto all'ufficio o suo delegato è incaricato ad accompagnare i visitatori.

#### TEMPI DI ATTESA

Le domande di ingresso vengono caricate sul portale Vividì gestito da ATS Brescia ed è unica fonte per Brescia Città o in alternativa visionare la pagina internet di ATS Brescia: Lista d'attesa e rette RSA.

Per conoscere i tempi di attesa il richiedente dovrà rivolgersi alla RSA scelta/selezionata in orari d'ufficio e di apertura al pubblico.

## **DOMANDA DI INGRESSO E LISTA D'ATTESA R.S.A. PAOLA DI ROSA DI CAPRIANO DEL COLLE**

Per essere accolti nella R.S.A. PAOLA DI ROSA di Capriano del Colle, è necessario presentare domanda di ammissione sottoscritta dal richiedente (o da chi abbia interesse al suo accoglimento).

La R.S.A. aderisce al progetto della "Lista d'attesa unica" istituita dall'ASST di Brescia distretto BRESCIA EST - REZZATO.

L'utente interessato dovrà contattare direttamente il Servizio UCAM di Rezzato che darà tutte le informazioni utili all'inserimento in graduatoria.

### **UCAM di Rezzato in Via F.lli Kennedy, 115**

Telefono: 030 2499854

Fax: 030 2499846

E-mail: [ucam.bresciahinterland@asst-spedalivicili.it](mailto:ucam.bresciahinterland@asst-spedalivicili.it)

L'Ufficio Accettazione della Fondazione tramite il Personale incaricato è disponibile, previo appuntamento, ad accompagnare per una visita guidata agli ambienti delle R.S.A..

Le visite guidate alla R.S.A. richieste sia dai familiari intenzionati ad inserire un proprio congiunto o dal diretto interessato possono essere effettuate tutti i giorni (escluso i festivi) durante gli orari di apertura della struttura previo appuntamento fissato con l'Ufficio Accettazione.

### **TEMPI DI ATTESA**

La gestione della lista d'attesa fa capo direttamente all'UCAM di Rezzato che gestisce anche le informazioni relative ai tempi di attesa.



## PRELIMINARI DI INGRESSO VALIDI PER TUTTE LE R.S.A.

Nel momento in cui si libera un posto letto, l'Ufficio Accettazione della Fondazione Paola Di Rosa contatta la persona anziana in lista d'attesa ed i famigliari per definire, come sopra indicato, le modalità di ingresso.

Nel momento in cui verrà contattato dalla Fondazione per l'ingresso in R.S.A., dovrà confermare entro 1 giorno l'accettazione del posto letto reso disponibile, in caso contrario verrà considerato rinunciatario. Qualora rifiuti l'ingresso per due volte consecutive, la domanda verrà eliminata. All'accettazione del posto letto, l'ingresso dovrà avvenire entro i 5 giorni successivi.

In ogni caso prima dell'ingresso in R.S.A., ove il Responsabile Sanitario abbia dubbi circa le attuali condizioni neuro-psichiche dell'aspirante ospite può richiedere un colloquio con i parenti o con lo stesso aspirante ospite per verificare se l'attuale situazione clinica è compatibile con le modalità organizzative della R.S.A. o invece necessiti di inserimento in Reparto specializzato.

A seguito di una positiva definizione di quanto sopra vengono fornite le ultime informazioni necessarie, elencati i documenti necessari e concordati il giorno e l'ora della presa in carico dell'Ospite.

In particolare qualche giorno prima dell'ingresso in R.S.A. devono essere depositati presso l'Ufficio Accettazione i seguenti documenti:

- **carta d'identità e tessera sanitaria (in originale);**
- **eventuale esenzione ticket (in originale);**
- **copia conforme o fotocopia del verbale di accertamento di eventuale invalidità;**
- **eventuale piano terapeutico ATS per pazienti diabetici o con nutrizione artificiale.**
- **Documentazione relativa ad eventuale contribuzione da parte del Comune di residenza;**
- **Modulo per addebito permanente retta tramite RID o dichiarazione per bonifico permanente.**

All'ingresso è richiesta la sottoscrizione del contratto e l'accettazione del regolamento interno.

Il contratto con la Fondazione Paola Di Rosa Onlus stabilisce che il firmatario o firmatari (nel caso non si tratti dell'Ospite stesso, del Tutore, Curatore, Amministratore di sostegno) assumano la qualità di Fideiussore, responsabile ed interlocutore privilegiato nei confronti della R.S.A., sia per gli aspetti della Privacy che per quanto attiene gli aspetti economico-finanziari.

Prima dell'ingresso ovvero alla sottoscrizione del contratto d'ingresso si dovrà inoltre provvedere al versamento di un deposito cauzionale fruttifero pari a € 2.000,00 (duemila/00) secondo le modalità indicate nella sezione "LA RETTA E IL DEPOSITO CAUZIONALE".

**Il pagamento della retta predetta decorre dalla data di cui sopra anche in caso di ritardato ingresso.**

**Si precisa che i giorni che intercorrono dalla data di accettazione del posto letto ed il giorno di ingresso sono a carico dell'utente e verranno fatturati nella prima fattura di degenza secondo quanto indicato nel contratto d'ingresso.**

## INFORMATIVA TUTELA GIURIDICA

Al momento della sottoscrizione del contratto l'Ufficio Accettazione informa l'Ospite o i familiari o chi sottoscrive il contratto in merito a quanto di seguito riportato.

Il 19 marzo 2004 è entrata in vigore la legge n. 6/2004 con la quale si è modificato il Codice civile introducendo una nuova forma di tutela delle persone parzialmente o totalmente incapaci, rispettosa della autonomia di ciascuno.

L'Amministrazione di sostegno permette "di tutelare, con la minore limitazione possibile della capacità di agire, le persone prive in tutto o in parte di autonomia nell'espletamento delle funzioni della vita quotidiana, mediante interventi di sostegno temporaneo o permanente".

Il nuovo articolo 404 del Codice civile prevede che "la persona che, per effetto di una 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 dunque essere richiesta anche a causa di una impossibilità "solo" temporanea del beneficiario di gestire i propri interessi e può giustificarsi anche per effetto di una menomazione fisica che generi una privazione dell'autonomia nell'espletamento delle funzioni della vita.

L'Amministratore di sostegno è nominato con decreto del Giudice Tutelare su richiesta presentata direttamente al Giudice Tutelare da parte del beneficiario stesso, dal coniuge, dalla persona stabilmente convivente, dai parenti entro il 4° grado, dagli affini entro il 2° grado, dal tutore, dal curatore, dal pubblico ministero, dai responsabili dei servizi sanitari e sociali direttamente impegnati nella cura e nell'assistenza della persona (art.406 c.c.) o dalla Fondazione stessa (in quest'ultimo caso con rivalsa delle spese ed oneri sostenuti).

La legge 6/2004 sottolinea in più passaggi il preciso dovere di rispetto per le aspirazioni, i bisogni e la cura del beneficiario: siamo di fronte ad uno strumento di tutela del soggetto debole. Una tutela "su misura", che deve tenere conto della persona in quanto tale, valorizzandone le capacità. Una protezione fondata su un progetto personalizzato di attività, redatto dal giudice tutelare e dallo stesso modificabile tutte le volte in cui l'interesse del beneficiario lo richieda.

Per approfondire l'argomento è possibile contattare:

- L'Ufficio di Protezione Giuridica dell'A.T.S. "Struttura per la tutela", tel. 030/3838 075
- Il Servizio Sociale del Comune, tel. 030/2978939

\*\*\*

L'Ufficio Accettazione informa l'Ospite o i familiari o chi sottoscrive il contratto anche circa la possibilità di chiedere l'intervento del Difensore Civico del Comune di Brescia in tutti i casi in cui sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni, nonché per ogni eventuale necessità e la possibilità di accedere all'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'A.T.S..



L'ingresso nella R.S.A. rappresenta per l'Ospite il distacco dal proprio domicilio e da abitudini e persone che costituiscono il gruppo familiare di riferimento.

Preparare all'ingresso significa essere consapevoli della sofferenza che il distacco comporta per l'Ospite ed i familiari e far percepire i nuovi spazi di vita come ambiente amico.

Al riguardo, è indispensabile che esso venga visitato e presentato all'Ospite (soprattutto per gli aspetti positivi: ciò toglie paure ed ansie) e su di esso vengano fornite tutte le informazioni possibili ai familiari, nel momento in cui affidano alla R.S.A. il proprio congiunto.

Non è consentito l'ingresso nella R.S.A. senza che la persona sia preventivamente informata, consenziente e serena, ove questa sia in grado di intendere e di volere.

I familiari devono assumere un preciso impegno di solidarietà nei confronti del loro congiunto divenuto nuovo ospite, e nella R.S.A. impegno di presenza, vicinanza ed attenzione ad una costante dimostrazione di bene.

Solidarietà fondamentale nei primi passi del cammino di inserimento, alla scoperta di un ambiente totalmente nuovo e di conoscenza di persone di riferimento altrettanto nuove ed in cui aver fiducia.

L'orario migliore per l'ingresso in Fondazione, nel giorno concordato con l'ufficio amministrativo, è quello tra le 09.30 / 10.00 del mattino e le 14.30 / 15.00 del pomeriggio esclusi i giorni festivi e prefestivi. In quelle fasce orarie infatti il personale del reparto è generalmente disponibile per affrontare con calma tutte le necessità poste da una nuova ammissione. Eventuali difficoltà a garantire l'ingresso in tale fascia oraria potranno comunque essere segnalate all'ufficio competente.

È importante inoltre far avere:

- ✓ 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 al Caposala, al Coordinatore infermieristico o all'Inf. Prof.le gli ausili forniti dall'ATS, 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.

È consigliabile raccontare subito agli operatori la vita dell'anziano, fornendo così dei possibili argomenti con cui entrare in contatto con lo stesso, facilitandone l'inserimento. È bene, inoltre spiegare subito, le piccole ma importanti esigenze del paziente e dei suoi familiari. Se il paziente da inserire è una persona ancora lucida, è bene farla partecipare in prima persona a queste descrizioni.

La sistemazione del nuovo ospite è condizionata, ovviamente, dalla disponibilità del posto letto; nel limite del possibile, vengono tenute in considerazione tanto le preferenze della persona quanto le sue necessità di ordine assistenziale e sanitario.

In caso di residenza dell'Ospite in Lombardia, ma al di fuori dei distretti dell'A.T.S. di Brescia, l'ammissione è subordinata al cambio di residenza.

Tali pratiche per il trasferimento della residenza saranno predisposte dall'Ufficio Accettazione della R.S.A. al momento dell'ingresso o effettuate direttamente dall'interessato.

Eventuali pratiche per cambio di residenza dovuto ad esigenze particolari dell'ospite saranno predisposte a cura dell'Ufficio Accettazione, che darà informazioni sull'esito direttamente all'Ospite o suo familiare.

Il Coordinatore infermieristico, o la figura delegata, accoglie l'Ospite e i suoi familiari all'entrata della R.S.A. e li accompagna nel Reparto assegnato, avendo cura di:

- spiegare l'organizzazione della giornata (orario pasti, terapie, attività, ecc.);
- mostrare l'ubicazione dei vari servizi con particolare riferimento all'Infermeria di blocco.
- spiegare l'utilizzo dei mezzi di supporto (letto, comodino, campanello di chiamata);
- raccogliere dai familiari informazioni utili per offrire, fin da subito, una adeguata assistenza;
- compilare la scheda infermieristica con tutte le indicazioni utili tra cui la segnalazione di eventuali protesi dentarie, occhiali o apparecchi acustici portati dall'Ospite e segnalazione di eventuali ausili di proprietà o forniti dall'A.T.S. all'Ospite.

Un Operatore OSS/ASA accompagna l'Ospite e i suoi familiari nella stanza assegnata e lo assiste nei primi momenti di ambientamento.

Entro la giornata, il Medico, assistito dall'Infermiere, visita l'Ospite e mette a punto la terapia farmacologica. Fisioterapisti ed Animatori incontrano l'Ospite nel giorno dell'ingresso o nei primi giorni successivi. L'équipe stila il progetto assistenziale di accoglienza.

Con l'inserimento in R.S.A. per posti letto "accreditati e contrattualizzati", viene revocato il Medico di Medicina Generale e l'Ospite viene preso in carico dal Servizio medico della R.S.A..

Per i periodi di ricovero temporanei in posti letto "accreditati non contrattualizzati", invece l'Ospite continua ad essere in carico del Medico di Medicina Generale.

#### GESTIONE ABBIGLIAMENTO

Tutti i capi degli ospiti devono essere etichettati con Cognome e Nome tramite etichetta termoadesiva da applicare a cura dei familiari.

In alternativa la Fondazione mette a disposizione tale servizio di etichettatura al costo di €0,50 cad. garantendone durata nel tempo. Il pagamento deve avvenire al momento della consegna dei capi all'apposito ufficio/portineria, il quale rilascerà ricevuta.

Nella retta di degenza è compreso il lavaggio dell'INTIMO, qualora il familiare intendesse lavare in proprio la biancheria intima dovrà segnalarlo alla firma del contratto.

Per il lavaggio dell'abbigliamento diverso dall'intimo, il costo mensile ammonta a €50,00.

Visionare il regolamento per il servizio di lavanderia *Allegato 6*.

#### **COME OTTENERE LE INFORMAZIONI**

Per avere informazioni o segnalare problemi, i familiari possono rivolgersi:

- Al coordinatore dei servizi/caposala ed al Medico di reparto/nucleo, dal lunedì al venerdì (il sabato e la domenica è in servizio un medico reperibile, che può non essere quello di reparto);
- all'incaricato dell'Ufficio Accettazioni e che funge anche da addetto all'Ufficio delle relazioni col pubblico;
- contattarci all'indirizzo mail [accettazione@villadisalute.it](mailto:accettazione@villadisalute.it).
- per colloqui in altri orari è necessario un preventivo accordo telefonico.

La Direzione generale, Il Responsabile sanitario ed il Responsabile amministrativo sono comunque a disposizione, eventualmente su appuntamento da concordare.

Per rilevare il parere dei familiari e degli ospiti è stato predisposto un questionario di valutazione della soddisfazione degli Ospiti, socializzato mediante affissione all'albo delle R.S.A. e valutazione con la rappresentanza sindacale aziendale. (vedi sezione Miglioramento e Partecipazione).

I risultati del questionario e la comparazione con i risultati delle precedenti analisi sono sottoposti alla valutazione della Giunta per analizzarne lo scostamento e le eventuali azioni migliorative e/o correttive necessarie.

Sono inoltre resi pubblici mediante pubblicazione sul sito web.

Eventuali osservazioni o lamentele possono comunque essere presentate, in ogni momento, al responsabile delle relazioni col pubblico o all'ufficio accettazione, utilizzando eventualmente la scheda a disposizione in R.S.A. che può anche essere consegnata in busta chiusa al Coordinatore Infermieristico/caposala, al personale amministrativo o in portineria; i responsabili della R.S.A. si impegnano a rispondere per iscritto nel tempo massimo di 30 gg. dalla data di ricezione.

*La collaborazione tra il gruppo di lavoro ed i familiari rappresenta una condizione indispensabile per garantire il benessere agli anziani ricoverati; **per questo la R.S.A. intende favorire la loro presenza e la loro partecipazione alla vita della Casa, coinvolgendoli nella definizione del piano assistenziale relativo al loro congiunto.***

## STRUTTURA ORGANIZZATIVA E FIGURE DI RIFERIMENTO

La rappresentanza delle RR.SS.AA. è affidata al Presidente Pro tempore, invece la responsabilità clinico sanitaria compete al Responsabile Sanitario Pro tempore.

Al Responsabile Sanitario competono la presa in carico e la responsabilità dell'assistenza e delle cure erogate agli ospiti della R.S.A. ed il controllo sulle condizioni igieniche della struttura. Collabora inoltre con il Direttore alla definizione dell'organizzazione delle attività dei reparti.

L'organizzazione dell'attività sanitaria-assistenziale e di degenza è affidata al Coordinatore/Caposala, in collaborazione con il medico di struttura, che è responsabile delle attività sanitarie, e con la Direzione, che è responsabile dell'organizzazione interna e del personale.

In R.S.A. l'equipe è composta dal medico di nucleo, dalla caposala, dall'infermiera e dal fisioterapista, dall'educatrice/animatrice, dalla psicologa e dagli operatori socio-assistenziali.

Infermieri ed operatori socio-assistenziali garantiscono la loro presenza nell'arco delle 24 ore per tutti i giorni dell'anno.

I servizi garantiti agli ospiti della R.S.A. sono, oltre a quelli erogati nei reparti di degenza:

- ♦ Il servizio di riabilitazione, dove opera il terapeuta della riabilitazione
- ♦ Il servizio ludico occupazionale e di socialità, affidato all'educatrice/animatrice professionale.

Di seguito le figure di riferimento all'interno delle R.S.A.:

### CAPOSALA / COORDINATORE DEI SERVIZI SOCIOSANITARI

Il "Caposala" è il responsabile del buon andamento della struttura, è garante dell'erogazione dei servizi secondo gli orientamenti aziendali, i principi di accreditamento e

in raccordo con la presente Carta dei Servizi, nonché con quanto dichiarato nel Piano Assistenziale Individuale.

Garantisce il governo unitario del servizio sotto il profilo della qualità tecnica, organizzativa e relazionale.

Assumendo il principio del benessere dell'anziano, indirizza e coordina l'integrazione tra i processi socio-assistenziali e sanitari, coordina i servizi alberghieri, di guardaroba e di pulizia e ne garantisce l'integrazione con quelli assistenziali.

Valuta i risultati di ciascun servizio e i risultati nei confronti degli anziani.

Tra le sue principali competenze si evidenziano:

- coordinamento del progetto di accoglienza ed inserimento dell'Ospite;
- supervisione e coordinamento dei servizi socio-assistenziali;
- stesura e controllo dei piani di lavoro ed elaborazione della turnistica;
- organizzazione e coordinamento infermieri di blocco;
- mantenimento rapporti con i familiari;
- raccolta dagli Infermieri di blocco delle segnalazioni e dei suggerimenti da inoltrare alla Direzione e al Responsabile Sanitario.

### COORDINATORI INFERMIERISTICI

Sono coordinatori del servizio sanitario-assistenziale dei Nuclei assegnati. Sono le figure centrali ed il punto di riferimento per i familiari, da cui possono raccogliere segnalazioni e suggerimenti.

Sono inoltre punto di riferimento per tutti gli Operatori dei Nuclei del blocco.

Contribuiscono a garantire un buon andamento del Servizio ed a creare un clima accogliente e familiare. Faranno riferimento alla figura del caposala.

### PSICOLOGO

È un componente dell'equipe dedicata al nucleo Alzheimer. Counselor psicologico per l'accompagnamento nella fase di ingresso e di supporto alla famiglia, monitoraggio e gestione del PAI e dell'andamento periodico.

### UFFICIO ACCETTAZIONE/URP

È operativo dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00.

È disponibile per fornire informazioni ed orientare attraverso i molteplici servizi offerti.

L'Ufficio Accettazione è responsabile di:

- accoglienza e relazioni con il pubblico;
- informazione diretta o telefonica relativa alla R.S.A. ed alle pratiche di ingresso;
- consegna della modulistica;
- visite guidate alla R.S.A. da parte di Persone interessate;
- gestione delle liste d'attesa;
- pratiche amministrative (procedure d'ingresso, contratto, dimissioni);
- richieste, rilievi e suggerimenti degli Ospiti per i diversi settori di attività;
- statistiche di competenza;
- rilascio certificati amministrativi;
- rapporti con le istituzioni (Regione, Comune, A.T.S.) per questioni amministrative.

### PORTINERIA

Il primo incontro con la R.S.A. avviene attraverso la Portineria, attiva tutti i giorni dalle ore 08.00 alle ore 20.00.

Tra i vari compiti, si segnalano quelli più utili all'Ospite ed alla famiglia quali:

- identificazione/controllo degli accessi alla R.S.A., ai Servizi ed agli Uffici Direzionali;
- gestione del centralino e smistamento, registrazione o esecuzione di chiamate;
- indicazione sull'indirizzo dei diversi spazi della R.S.A.;
- smistamento della corrispondenza e tenuta della corrispondenza giacente disponibile per il ritiro da parte degli Ospiti e loro Familiari.

### MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI DELLA R.S.A.

Tutto il personale in servizio nella R.S.A. è dotato di cartellino di riconoscimento con fotografia, nome, cognome e qualifica.

### I PRINCIPI DI FONDO DELL'ASSISTENZA EROGATA DALLA FONDAZIONE PAOLA DI ROSA



Le politiche per gli anziani della Fondazione Paola Di Rosa Onlus si riconoscono nella Carta dei diritti della persona anziana elaborata dalla Regione Lombardia in occasione dell'Anno Internazionale della persona anziana (1999).

In particolare, la Fondazione 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 che la Fondazione ha assunto 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 sua 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 R.S.A. indispensabile per garantire il benessere agli anziani ricoverati; e la promozione della partecipazione dei volontari, purché il loro intervento si integri nei programmi assistenziali ed accetti di uniformarsi agli obiettivi definiti dalla struttura.

### SERVIZI ALLA PERSONA

La R.S.A. garantisce agli Ospiti l'assistenza medica, infermieristica, riabilitativa, socio-assistenziale e ludica nel rispetto del *Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.)*, compilato dopo l'ingresso in R.S.A..

In R.S.A. l'équipe è composta dal medico, dal Caposala, Coordinatore infermieristico, dall'infermiera, dal fisioterapista, dall'educatrice/animatrice, dalla psicologa e dagli operatori socio-assistenziali.

Infermieri ed operatori socio-assistenziali garantiscono la loro presenza nell'arco delle 24 ore per tutti i giorni dell'anno.

I servizi garantiti agli ospiti della R.S.A. sono, oltre a quelli erogati nei reparti di degenza:

- il servizio di riabilitazione, dove operano i terapisti della riabilitazione
- Il servizio animazione, affidato ad educatrici professionali.

#### PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALE (P.A.I.)

Progetto dinamico e interdisciplinare, il P.A.I. pone l'accento sulla personalizzazione dell'intervento e consente di focalizzare l'attenzione sulla Persona, Ospite della R.S.A., tenendo conto dei suoi bisogni e dei suoi desideri.

Tutte le figure professionali lavorano in concerto per il raggiungimento di un obiettivo comune.

Un costante monitoraggio permette di verificare se si sta lavorando nella giusta direzione o se è necessario rivedere gli obiettivi precedentemente delineati,

L'integrazione tra l'intervento professionale e il contributo della famiglia si realizza attraverso il confronto e la condivisione del PAI.

### **I SERVIZI SANITARI-SOCIALI-ASSISTENZIALI IN R.S.A.**

#### L'ASSISTENZA TUTELARE



Gli operatori della R.S.A. 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 Piano individuale/Piano Assistenziale Individuale (PI/PAI), 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 secondo il piano individuale 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 comunque assicurata un'igiene accurata);
- ✓ al taglio della barba per gli uomini ed alla cura dei capelli per tutti con cadenza variabile (da una a 4 settimane);
- ✓ alla cura di mani e piedi (taglio delle unghie, cura dei calli, toilette 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 degli ospiti.

#### L'ALIMENTAZIONE



Presso le R.S.A. è attivo il Servizio di Ristorazione gestito internamente dalla Markas srl e Cooperativa Santa Lucia.

Il menù, predisposto da una dietologa in collaborazione con il Responsabile Sanitario, varia a seconda delle stagioni (estivo-invernale) e ruota su quattro settimane.



Copia di tutti i menù aggiornati è disponibile nelle bacheche dei reparti e sul sito internet della Fondazione ([www.fondazionepaoladirosa.it](http://www.fondazionepaoladirosa.it))

Il menù tipo giornaliero prevede colazione, pranzo, merenda e cena; prevede diverse possibilità di scelta, e tiene conto in particolare dei problemi di masticazione e di digestione frequenti tra gli ospiti anziani ed edentuli.

È anche assicurata, su prescrizione del medico di R.S.A., la preparazione di diete speciali personalizzate (per il diabete, l'insufficienza renale, ecc.), e di un menù a consistenza modificata, per persone con particolari difficoltà di masticazione e disfagiche, contenente il necessario fabbisogno di tutti i principi alimentari.

Il servizio di ristorazione nelle Udo è organizzato con modalità vassoio personalizzato le cui portate sono oggetto di prenotazione/scelte da parte dello stesso assistito, familiare o personale sanitario.

La somministrazione del pasto è a carico del personale assistenziale.

Per motivi igienico sanitari si precisa che durante gli orari dei pasti non è consentito l'accesso alle sale da pranzo. Diversamente solo previa autorizzazione scritta dal Responsabile Sanitario.

La presenza di assistenti "*ad personam*" va preventivamente concordata con la direzione e gli oneri previdenziali ed assicurativi sono a TOTALE CARICO DELLA FAMIGLIA.

#### SERVIZIO RISTORAZIONE

Gli orari sono indicati nella "*giornata tipo*" più avanti descritta.

Si precisa che:

La somministrazione di cibi o bevande portate dall'esterno all'ospite anche se confezionate, è consentita solo previa autorizzazione di volta in volta del medico di R.S.A..

Non è consentito conservare in camera alimenti deperibili o che richiedano una modalità di conservazione specifica e/o prodotti casarecci e prodotti in proprio.

È vietato a parenti, caregiver di ospiti o visitatori soffermarsi nelle stanze degli Ospiti o nei Reparti per consumare cibo o alimenti.

È vietato introdurre in R.S.A. bevande alcoliche.

È possibile organizzare feste di compleanno nelle apposite sale, previa autorizzazione dagli uffici amministrativi, consumando alimenti confezionati.





## L'ASSISTENZA SANITARIA E L'EQUIPE SOCIO-SANITARIO-ASSISTENZIALE



L'equipe socio-sanitaria-assistenziale multidisciplinare è composta dalle seguenti figure professionali a valenza sanitaria e socio-assistenziale che operano in modo integrato per la salute ed il benessere della persona: medico, caposala, coordinatore infermieristico, infermiere professionale, operatore socio sanitario, terapeuta della riabilitazione, psicologo, animatore e operatore socio-assistenziale o referente di nucleo.

- ✓ **L'équipe** elabora piani e progetti individuali degli Ospiti, si riunisce periodicamente per verificare i risultati e rivalutare gli obiettivi, si occupa di mantenere i rapporti con la famiglia, i servizi territoriali, i volontari e gli obiettori di coscienza inseriti nella R.S.A.
- ✓ **Il medico** è il responsabile del piano di cura e di assistenza.
- ✓ **L'équipe metterà** tutti gli operatori addetti all'assistenza in grado di condividere il progetto assistenziale e di concorrere – ciascuno con la sua professionalità – alla sua realizzazione.
- ✓ **Lo sviluppo della competenza** di tutte le figure professionali, attraverso specifici momenti di aggiornamento e formazione, la socializzazione quotidiana delle esperienze e delle informazioni, l'approfondimento – nelle riunioni dell'equipe – delle principali problematiche assistenziali.

### IL SERVIZIO MEDICO



La R.S.A. è dotata di un proprio servizio medico. Al servizio accedono tutti gli Ospiti, a semplice richiesta e/o su rilevazione di bisogni da parte del personale infermieristico, riabilitativo e di assistenza e comunque secondo un piano di sorveglianza sanitaria periodica.

I Medici di Nucleo sono presenti nella R.S.A. negli orari indicati in bacheca dei nuclei e delle unità d'offerta da Lunedì a Venerdì con esclusione dei giorni festivi infrasettimanali. Per tutti i giorni dell'anno e nell'arco delle 24 ore è sempre reperibile un Medico che deve essere in condizione di raggiungere la struttura entro 30 minuti. Tutti i Medici si sostituiscono reciprocamente in caso di assenza, malattia o altro.

Il Responsabile Sanitario ed i Medici di Nucleo ricevono per colloqui previo appuntamento nei giorni e negli orari esposti nelle bacheche dei reparti e presso la portineria. È possibile fissare l'incontro direttamente tramite il personale addetto alla portineria.

I principali compiti del Medico di Nucleo sono:

- assistenza all'Ospite relativamente a tutte le necessità di intervento medico (visita medica, prescrizione di accertamenti diagnostici, vaccinazioni, piccoli interventi strumentali);
- compilazione della documentazione sanitaria;
- partecipazione alla stesura del P.A.I. e alle unità operative interne, sede di verifica delle condizioni psicofisiche dell'Ospite e di decisione operativa sul percorso assistenziale e riabilitativo da realizzare.
- collaborazione con le altre figure professionali presenti nella R.S.A. (Infermiere, Terapeuta della Riabilitazione, Educatore/Animatore ed Ausiliario Socio Assistenziale) per concertare con esse le modalità di intervento più idonee;
- collaborazione e confronto con i colleghi consulenti delle varie branche specialistiche e con i colleghi ospedalieri, in caso di ricovero dell'Ospite;
- colloqui, su appuntamento ed in caso di necessità, con i familiari dell'Ospite o chi ha sottoscritto il contratto d'ingresso per fornire informazioni sullo stato di salute e sui progetti assistenziali e riabilitativi e condivisione del consenso informato alla cura;

- cura e aggiornamento della documentazione socio-sanitaria (fascicolo socio-sanitario) secondo quanto richiesto dalla Regione Lombardia o dall'A.T.S. di competenza.
- Prescrizione di analisi.
- Prescrizioni per la deambulazione.
- Prescrizioni per prodotti dietetici specifici, per medicazioni/prodotti per diabete/disfagici/alimentazione parenterale.
- Prescrizioni di altri prodotti e materiali a carico del SSR.
- Relazione ed aggiornamenti al collega MMG per i ricoveri in regime di solvenza, per i quali permane il Medico di famiglia, compresa la richiesta periodica della farmacoterapia.

### PRESTAZIONI SPECIALISTICHE

All'interno della R.S.A., nell'ambito dei servizi compresi nella retta, operano, come consulenti esterni:



**Logopedista**  
per disturbi  
dell'alimentazione



**Cardiologo**



**Neurologo**



**Fisiatra**



**Podologo**  
Per la pedicure  
curativa



**Psichiatra**



**Igienista dentale**



**Geriatra**

Il medico può avvalersi, con specifica prescrizione individuale, anche di altre consulenze specialistiche, in relazione al problema ed all'urgenza del caso ricorrendo al Servizio Sanitario Nazionale.

In caso di visite specialistiche, prescritte dal medico di R.S.A., da effettuare all'esterno della R.S.A., le date saranno sempre comunicate all'Ospite o al familiare/persona referente dall'Infermiere di turno.

### ACCOMPAGNATORI AD PERSONAM

Per la tranquillità e il sostegno all'Ospite stesso nel caso di visite specialistiche o accertamenti diagnostici o altri trasporti all'esterno della R.S.A. è opportuna la presenza di un familiare/persona referente: ove ciò non sia possibile, per impossibilità o irreperibilità del familiare/persona referente, la R.S.A. provvederà tramite l'associazione che effettuerà

il trasporto con **oneri a carico dell'Ospite** e garantire la permanenza presso il presidio ospedaliero o ambulatoriale.

L'importo sarà addebitato in fattura nel mese successivo a quello della visita.

Nel caso di specifica richiesta di consulenza da parte dei famigliari/ADS/care giver non sostenuta e avallata dal Medico di nucleo, le spese ed oneri conseguenti (compreso il trasporto) sono a totale carico del richiedente. Questi accertamenti specialistici e non, devono essere effettuati all'esterno della R.S.A. con assunzione di responsabilità.

#### SERVIZIO DI COUNSELING E CONSULINGER

È un componente dell'équipe sanitaria della R.S.A. che interviene in:



- supporto per l'accompagnamento nella fase di ingresso dell'ospite e della sua famiglia;
- supporto in caso di momenti di difficoltà durante il ricovero in struttura dell'ospite e della sua famiglia;
- monitoraggio e gestione dei PAI (Piani Assistenziali Individuali);
- gestione dei conflitti legati alla residenzialità e alla presa in

carico dell'assistito con la struttura organizzativa/risorse umane, nonché la famiglia ed il caregiver.

#### LA FORNITURA DEI FARMACI ED OSSIGENO TERAPIA

A tutti gli Ospiti è assicurata la fornitura dei farmaci prescritti dal medico di struttura o da uno degli specialisti convenzionati di cui sopra, e la distribuzione delle terapie individuali.



Per i pazienti ricoverati su posti letto "accreditati e contrattualizzati" i farmaci vengono acquistati dalla R.S.A. ed erogati agli ospiti senza alcun ulteriore aggravio economico, intendendosi la retta come onnicomprensiva.

È vietato fornire e/o somministrare farmaci e parafarmaci agli ospiti senza autorizzazione scritta del Responsabile Sanitario e utilizzare prodotti e sostanze anche disinfettanti di qualsiasi tipo senza l'autorizzazione.

Per pazienti ricoverati su posti letto "accreditati non contrattualizzati" la fornitura di farmaci ed ossigeno terapia è a totale carico del servizio sanitario ove previsto mentre per i farmaci non rientranti nel SSR il costo e/ l'integrazione ticket è a carico dell'assistito o dei familiari.

All'atto dell'ingresso su tali posti letto dovranno essere consegnati, a cura dei famigliari, i farmaci e i presidi in uso mentre per il fabbisogno o l'integrazione durante il ricovero, sarà cura del personale interno segnalare entro il giorno 5 del mese l'elenco dei farmaci occorrenti, rinviando al medico di medicina generale il rilascio delle specifiche prescrizioni.

#### IL SERVIZIO INFERMIERISTICO

L'infermiere professionale è uno dei riferimenti costanti nella giornata degli Ospiti con limitato grado, o privi di autosufficienza e che necessitano di essere visitati o soccorsi e curati. È figura di primo soccorso, nel cogliere sintomi e stato di bisogno e nel filtrare per il medico gli interventi del caso. Collabora con il medico durante le visite e nella tenuta delle cartelle degli ospiti. Organizza le uscite per accertamenti clinico strumentali o per visite specialistiche esterne se richieste dal Medico di nucleo. Il servizio è garantito 24 ore su 24 per tutti i giorni festivi compresi ed è coordinato dal Caposala presente in struttura tutti i giorni dal lunedì al venerdì e in sua assenza dal



coordinatore infermieristico di blocco.

### I PRESIDI SANITARI E GLI AUSILI

La R.S.A. provvede, direttamente o tramite l'ATS, alla fornitura a tutti gli ospiti di:



- ✓ prodotti per l'alimentazione enterale (pappe, integratori alimentari con esclusione di quanto prescrivibile a cura del SSR)
- ✓ 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).

L'erogazione di protesi ed ausili è garantita nei casi previsti agli aventi diritto dall'ATS di competenza.

Il Servizio di riabilitazione, il consulente fisiatra, l'équipe medica ed il Coordinatore infermieristico hanno cura di scegliere l'ausilio adeguato e predisporre la modulistica necessaria per l'erogazione.

Per quanto riguarda la fornitura di presidi igienici, prodotti per l'alimentazione e prodotti per la medicazione per cui è prevista la prescrizione a carico del SSR, si adotterà il prodotto riconosciuto e autorizzato dal Piano Terapeutico rilasciato dallo specialista e/o dal reparto ospedaliero.

Restano a carico dell'Ospite le protesi (occhiali, dentiere, protesi acustiche, ecc.) non fornite gratuitamente dall'ATS e qualsiasi altro prodotto per la persona non considerato medicazione e/o farmaco non prescrivibile a carico del SSR.

### LA RIABILITAZIONE

Tenere viva la voglia di vivere "bene" in ogni Ospite, prevenire ed impedire la disabilità legata all'immobilizzazione e recuperare coloro che ne hanno bisogno, anche quando il



recupero della salute sarà solo parziale, sono attività di grande rilevanza presso la R.S.A. e sono affidati al servizio per la riabilitazione fisica.

Il servizio di riabilitazione, su indicazione del medico di struttura e con l'eventuale consulenza dello specialista fisiatra, eroga agli ospiti che ne abbiano necessità interventi riabilitativi individuali (chinesi-terapia, massaggio, terapia fisica) e di gruppo (ginnastica di gruppo, interventi di

stimolazione cognitiva, attività occupazionale), collaborando per queste ultime attività con il servizio animazione.

Il fisioterapista partecipa con gli altri operatori della struttura alla definizione ed alla verifica dei piani assistenziali individuali, e in particolare collabora con loro per uniformare le modalità di mobilizzazione e di postura al letto degli ospiti.

### LE ATTIVITÀ LUDICO-OCCUPAZIONALI E DI SOCIALITÀ

Il servizio animazione organizza a favore degli ospiti attività di natura ricreativa e culturale,



con l'obiettivo di mantenere vivi i loro interessi e di contribuire alla promozione ed al mantenimento della loro autonomia personale. L'animatrice/educatrice ha la funzione di organizzare il servizio di animazione, socializzazione e ludico-occupazionale che, integrandosi con gli altri servizi, ha come obiettivo quindi quello di aiutare gli Ospiti a trascorrere le giornate serenamente e tranquillamente, riempiendo di senso

il loro tempo.

Pur con le difficoltà dovute al grado di autosufficienza degli ospiti, l'animatrice/educatrice valorizza la persona nella sua globalità e cerca di attivare e mantenere nell'anziano l'interesse per una socialità viva e positiva.

Il servizio di animazione-socializzazione e ludico-occupazionale propone agli ospiti un programma rivolto, di volta in volta, a singoli piccoli gruppi di ospiti.

La costituzione in gruppi serve alla conoscenza reciproca ed al dialogo fra gli ospiti, che, tra l'altro, possono così sperimentare l'essere qualcuno con gli altri e ricostruire un clima di famiglia, cui tanto aspirano.

Gruppi diversificati per interesse ascoltano musica, vedono filmati e documentari, effettuano piccoli lavori di artigianato, praticano giochi di società (tombola, scacchi, dama, carte, puzzle, ecc.).

Momenti ricreativi sono organizzati per festeggiare le date importanti e significative della loro vita (festività, anniversari, compleanni) e per socializzare con il mondo esterno alla R.S.A. (partecipazione a spettacoli, passeggiate esterne, gite turistiche).

Viene altresì dedicato spazio alla lettura ed al commento di quotidiani locali ed al racconto delle esperienze di vita e dei ricordi individuali, nella ragione di stimolarne la memoria. A questo proposito potrà essere molto utile la collaborazione dei familiari, sia nell'aiutare il personale della struttura ad individualizzare le attitudini e gli interessi del loro caro, sia nel partecipare ad alcune delle attività proposte. Programma delle attività di animazione, socializzazione e ludico-occupazionali verrà affisso in dedicata bacheca con dettaglio delle attività su base settimanale.

Le attività ludico-occupazionali e di socialità gestisce la biblioteca della R.S.A. a disposizione degli Ospiti, mediante consultazione e prestito di testi.

Inoltre, collabora e coordina l'attività dei volontari, sia singoli sia organizzati in gruppi.

#### IL SERVIZIO ASSISTENZIALE

La complessità delle situazioni di non autosufficienza richiede alla R.S.A. un costante impegno organizzativo che consenta di prestare ad ogni Ospite tutti i servizi socio-assistenziali di cui ha bisogno.



Gli interventi quotidianamente programmati sono:

##### **Vestizione ed igiene della persona:**

Si svolge tutti i giorni al momento dell'alzata e consiste nell'augurio al "buon giorno", verifica dello stato di salute, stimolo od aiuto ad eseguire l'igiene personale, la pulizia del cavo orale e la vestizione con la scelta dell'abbigliamento.

Per le persone non autosufficienti gli interventi sono garantiti dal personale, secondo modalità e protocolli idonei e verificati.

Terminati igiene e vestizione, l'ospite viene accompagnato alla prima colazione.

Nell'ambito della prima colazione gli Ospiti vengono differenziati in base al grado di non autosufficienza e di dipendenza e quindi fatti confluire in due diversi ambienti.

Allo stesso modo funzionano pranzo e cena.

Piani di assistenza individuale consentono l'alzata differenziata per chi ha necessità di alternare tempi di alzata e di riposo variati.

##### **Il bagno in vasca ed al letto dell'ospite:**

Il bagno in vasca o in doccia è assicurato agli ospiti che lo possono effettuare, sia autonomamente che con l'aiuto degli operatori.

È programmato a periodicità fissa, salvo stati di bisogno ed esigenze di assistenza individuale che richiedano periodicità e metodologie diverse.

##### **Prevenzione delle piaghe da decubito:**



Gli operatori, adeguatamente formati e seguendo appositi schemi, mobilitano gli anziani individuati a rischio di igiene personale, alimentazione, idratazione ed uso di ausili e li accompagnano agli interventi sanitari specifici richiesti dal caso.

### **Gestione dell'incontinenza:**

Le persone anziane presentano problemi di incontinenza, condizione che genera nella persona interessata un profondo disagio e la necessità di un progetto di cura e riabilitazione, cui la stessa sia partecipe.

La strategia posta in essere prevede:

l'accompagnamento ai servizi igienici, con periodicità costante e ravvicinata, di coloro che presentano il problema e conservano un qualche controllo delle funzioni;

- l'individuazione di adeguati presidi sanitari con la corretta indicazione del tipo necessario;
- l'intervento tempestivo e professionale, effettuato con cortesia e delicatezza, di igiene, che comprende anche il cambio della biancheria e/o degli indumenti.

### **Assunzione di liquidi:**

Collegata all'alimentazione (di cui si è detto sopra) è la necessità di vigilare affinché l'ospite assuma adeguata quantità di liquidi.

Per questo, oltre a disporre punti di distribuzione di bevande, gli operatori invitano gli ospiti durante la giornata a bere per prevenire il rischio di disidratazione.

### **La biancheria:**

La R.S.A. fornisce tutta la biancheria piana necessaria (lenzuola, federe, salviette, fazzoletti, tovaglie, tovaglioli, ecc.).

### **Il vestiario personale:**

Dal momento che il lavaggio e la stiratura di tutta la biancheria gestite in modo comunitario, è essenziale che tutti gli indumenti vengano contrassegnati per evitare smarrimenti. Si chiede inoltre di non utilizzare capi particolarmente delicati o costosi (pura lana, seta, colori non resistenti) che, dati il tipo di lavaggio cui vengono sottoposti, rischierebbero di rovinarsi irrimediabilmente. Le riparazioni degli indumenti sono a carico dei familiari. Coloro che lo desiderano possono provvedere autonomamente al lavaggio ed alla stiratura degli indumenti del proprio congiunto concordato con l'ufficio accettazione, mentre le modalità di ritiro e consegna sono concordati e definiti con il coordinatore/caposala.

La Fondazione Paola Di Rosa onlus ha con Lavanderia Industriale "Neproma Service" srl un contratto solo per il lavaggio degli indumenti INTIMI. Per quanto attiene agli altri indumenti (lavaggio COMPLETO), il rapporto contrattuale è tra la Lavanderia Industriale "Neproma Service" srl e l'Ospite/Parenti dell'Ospite al costo di €50,00 mensili (salvo altre variazioni che saranno comunicate per tempo). Tutti i capi di abbigliamento devono essere consegnati già etichettati con il Nome e Cognome all'atto dell'ingresso indipendentemente dalla modalità di lavaggio e trattamenti adottati/scelti.

### **ASSISTENZA PERSONALE DELL'OSPITE**



Qualora la famiglia, indipendentemente dall'effettivo grado di autonomia dell'Ospite desideri affiancare all'Ospite un "assistente personale", debba essere preventivamente autorizzata dalla direzione e/o dal Responsabile Sanitario e comunicato all'ufficio Accettazione.

Gli assistenti personali degli Ospiti devono osservare tutte le disposizioni del Regolamento Interno (**ALLEGATO 5**) della presente Carta dei Servizi.

Il permesso per l'attività di accompagnamento/assistenza è vincolato alla sottoscrizione da parte del soggetto terzo (badante o persona di compagnia) del PATTO di CORRESPONSABILITA'.

In ogni caso gli oneri assicurativi, previdenziali e contributivi relativi alla prestazione ad personam di cui sopra sono a completo carico e responsabilità della famiglia dell'ospite che devono essere periodicamente documentati all'ufficio accettazione.

### GLI OGGETTI PERSONALI

È consigliato non tenere con sé oggetti personali di valore o somme di denaro.



È indispensabile, al momento dell'ingresso in R.S.A., segnalare al personale di reparto eventuali protesi dentarie, protesi acustiche e occhiali da vista portati dalla persona assistita. Ai sensi degli artt. 1783-1786 C.C. l'ENTE risponde:

- quando le cose della persona assistita gli sono consegnate in custodia. Si precisa che gli oggetti personali della persona assistita e le eventuali protesi di cui è stata segnalata l'esistenza all'ingresso in R.S.A. e non più reperiti sono sostituiti dalla Fondazione Paola Di Rosa Onlus SOLO qualora gli stessi NON SIANO NORMALMENTE MANEGGIATI da parte della persona assistita stessa.
- In caso di danno alle protesi consegnate al personale, la R.S.A. risponderà nel limite del loro valore, al netto della detrazione fiscale del 19% e del deperimento d'uso, solo in caso di grave negligenza, imprudenza o imperizia o caduta accidentale da parte degli operatori.

Resta esclusa ogni responsabilità per danno o degrado degli apparecchi causati dalla manipolazione, anche inconsapevole, da parte dell'ospite e/o assistiti.

- Qualunque richiesta risarcitoria, anche tramite il coinvolgimento di società assicuratrici, non potrà essere valutata in assenza di preventiva messa a disposizione delle protesi alla R.S.A. per la valutazione delle cause e dell'ammontare del danno. Pertanto, in caso d'intervento di riparazione o di riacquisto non preventivamente assentiti dalla R.S.A. e/o comunque di esame delle protesi danneggiate, nessun risarcimento sarà dovuto.

### SERVIZIO DEPOSITO VALORI



È attivo presso la R.S.A. il servizio di deposito cassaforte in ufficio amministrativo con rilascio di ricevuta ad ogni prelievo e/o deposito. Il Servizio è compreso nella retta di degenza.

### LE USCITE TEMPORANEE DALLA R.S.A.

Gli ospiti della R.S.A. non possono uscire da soli.

È consentita l'uscita temporanea dell'Ospite dalla R.S.A. sotto la responsabilità dei famigliari dell'Ospite o di chi ha sottoscritto il contratto d'ingresso previa autorizzazione del Responsabile Sanitario o Medico di Reparto e sempre se non sussistono controindicazioni cliniche.



Le assenze sono disciplinate dettagliatamente nel contratto d'ingresso. In particolare:

La retta sia in caso di ricovero ospedaliero sia in caso di rientro temporaneo in famiglia non viene ridotta. In caso di assenze temporanee deve quindi essere corrisposta la retta di degenza.

Le assenze per vacanze e/o rientri in famiglia devono essere preventivamente autorizzate dal Responsabile Sanitario o Medico di nucleo e devono altresì rispettare i protocolli e le procedure in atto presso l'UdO di riferimento.

Il rientro in famiglia non può superare in forma continuativa una settimana ed annualmente 10 giorni anche le assenze per rientri in famiglia o vacanza superiori a 10 giorni annuali, non obbligheranno l'Ente alla conservazione del posto letto.

È importante comunque concordare tutte le uscite con il responsabile sanitario, per motivi amministrativi e di responsabilità della struttura, ma anche perché si possa provvedere in tempo alla preparazione di eventuali bagagli o di terapie da proseguire a casa.

#### RICOVERI OSPEDALIERI



Per i posti accreditati/contrattualizzati, l'eventuale ricovero presso Presidi Ospedalieri non comporterà riduzione alcuna della retta di degenza. La mancata quota regionale in base alla classificazione (8 LIVELLI DIFFERENZIATI) **non sarà addebitata al soggetto pagatore o ai suoi familiari**. Per i posti accreditati e non contrattualizzati non si procederà a riduzione alcuna di retta per il periodo di ricovero.

#### DIMISSIONI



Il contratto per il soggiorno su posto letto accreditato e contrattualizzato prevede che l'Ospite o chi ha firmato il Contratto d'ingresso diano un preavviso scritto di 15 giorni per le dimissioni volontarie. In caso contrario sarà corrisposta una diaria per ogni giorno di mancato preavviso pari all'ammontare della retta di degenza. In caso di dimissioni il saldo di quanto dovuto alla Fondazione deve essere corrisposto alla dimissione e potrà essere compensato con il deposito cauzionale.

Quando cessa la permanenza della persona assistita in R.S.A il deposito cauzionale versato al momento dell'ingresso viene restituito se non compensato con il debito residuo ed è completamente regolarizzato il pagamento di quanto dovuto alla Fondazione.

#### PER OSPITI A LUNGADEGENZA SU POSTI LETTO "ACCREDITATI E CONTRATTUALIZZATI"

L'Ospite o chi ha firmato il Contratto d'ingresso dovranno provvedere alla nuova iscrizione presso il Medico di Medicina Generale se l'Ospite non viene trasferito ad altra R.S.A..

#### **Nel computo delle giornate di presenza, viene sempre calcolato il giorno di uscita:**

Al termine di entrambi i soggiorni, l'Ospite riceve una relazione clinica di dimissione stilata dal Medico di Reparto, che rappresenta un quadro sintetico contenente informazioni su aspetti socio-assistenziali, riabilitativi, sanitari e infermieristici relativi al periodo di degenza dell'Ospite in R.S.A., ad uso del Medico curante o dei Sanitari dell'eventuale struttura di accoglienza.

Vengono restituiti i documenti personali in originale eventualmente depositati.

#### DECESSO



Nei limiti del possibile, si cerca di avvisare per tempo i familiari o chi ha sottoscritto il contratto d'ingresso qualora le condizioni dell'Ospite diventassero critiche. In ogni caso, il decesso viene tempestivamente



comunicato alla famiglia o a chi ha sottoscritto il contratto d'ingresso dal Medico o dall'Infermiere di turno nel Reparto.

La salma viene composta nella camera mortuaria della R.S.A. a cura dell'impresa di pompe funebri; spetta ai familiari o a chi ha sottoscritto il contratto d'ingresso la scelta dell'impresa funebre, che dovrà attivare tutte le pratiche previste dalla legge.

Tutti gli effetti personali dell'Ospite potranno essere ritirati presso la portineria dai familiari entro 10 giorni dal decesso; decorso i quali la Fondazione declina ogni responsabilità in merito alla custodia e si riserva, di devolvere ad associazioni di volontariato e/o beneficenza.

L'Ufficio Accettazione, a sua volta, provvederà a riconsegnare tutti i documenti personali dell'Ospite.

#### RILASCIO DI COPIA DELLA CARTELLA CLINICA, DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA O DI CERTIFICATI MEDICI



Per ottenere copia della cartella clinica o documentazione socio sanitaria è necessario effettuare apposita istanza su moduli disponibili presso l'Ufficio Accettazione/URP (**Vedi ALLEGATO 3**).

In materia trova applicazione l'art. 92 del D.Lgs 196/2003 nonché la procedura disponibile presso l'Ufficio Accettazione della Fondazione ed esposta in bacheca.

La copia della cartella clinica o documentazione socio sanitaria viene rilasciata normalmente entro 30 giorni dalla richiesta.

Il rilascio di certificati medici, redatti dal Medico di Reparto, deve essere chiesto direttamente al Medico interessato. La consegna del certificato avviene di norma presso l'ufficio accettazione a seguito del pagamento dell'importo pattuito.

#### FUMO



Per il necessario rispetto della normativa, per la tutela della salute di tutti e per ragioni di sicurezza all'interno della Fondazione è vietato fumare sia nei reparti di degenza che negli spazi aperti al pubblico (bar, corridoi, ascensori, ecc.). **È fatto tassativo divieto** consegnare sigarette, accendini, fiammiferi direttamente agli ospiti anche negli spazi aperti. Eventuali eccezioni devono essere autorizzate dal personale Medico e gestiti dal personale infermieristico.

#### ASSISTENZA RELIGIOSA



All'interno della R.S.A. viene garantita l'assistenza religiosa.

L'assistenza religiosa è garantita da un sacerdote designato dalla Curia che effettua visite nei Nuclei e somministra i Sacramenti al letto dei degenti.

La S. Messa è celebrata secondo il calendario esposto nei Reparti.

La R.S.A. si avvale inoltre della collaborazione della Comunità delle Suore della Congregazione Suore Ancelle della Carità presenti nella R.S.A., che giornalmente assistono spiritualmente gli Ospiti della R.S.A. nonché i Familiari.

La Superiora della Comunità religiosa è disponibile per il supporto religioso.

## VOLONTARIATO



Le R.S.A. della Fondazione sono aperte verso le realtà sociali ed educative del territorio.

La Fondazione promuove la presenza di volontari nelle R.S.A., che rappresentano una risorsa preziosa per un'assistenza sempre più personalizzata.

L'attività dei volontari è rivolta sempre prevalentemente ai servizi assistenziali e di animazione.

Il volontario è operativamente subordinato al Responsabile dell'area in cui opera. Il volontario è assicurato per danni che possa subire nell'esercizio della sua attività e per eventuali danni che possa arrecare a terzi.

I volontari devono osservare tutte le disposizioni previste per parenti ed assistenti personali di Ospiti.

L'attività ludico-occupazionale e di socialità gestisce e coordina i volontari presenti in R.S.A. per le attività ludico ricreative, mentre per l'aiuto all'alimentazione il referente è il Caposala/Coordinatore dei Servizi.

In questo ambito la Fondazione si avvale anche della collaborazione della Congregazione delle Suore Ancelle della Carità con cui è in atto apposita convenzione.

## IL PROGETTO FAMIGLIA



La famiglia è coinvolta quando viene definito il Piano Assistenziale Individuale per l'Ospite. Diventando presenza attiva, la famiglia consente di raccogliere informazioni vere, a supporto di decisioni appropriate e di programmi assistenziali adeguati.

Attraverso il servizio ludico-occupazionale e di socialità viene perseguito il mantenimento delle relazioni affettive e sostenuto lo sforzo di vivere accanto al parente anziano.

In particolare, la famiglia viene informata delle iniziative che possono interessare, è stimolata e può partecipare alle attività.

## ANIMALI D'AFFEZIONE



In considerazione dei rischi, delle caratteristiche dei locali e degli spazi comuni e dello stato in cui si trovano gli ospiti della R.S.A. non è consentito l'accesso alla stessa R.S.A. di animali d'affezione.

## GLI ALTRI SERVIZI

### TELEFONO



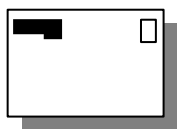
È possibile, previa richiesta all'Ufficio Accettazione, installare un telefono fisso in camera, ricevere telefonate dall'esterno direttamente nella stanza dell'Ospite ed effettuare telefonate verso l'esterno. Le telefonate effettuate vengono fatturate all'Ospite con cadenza trimestrale o al momento della dimissione.

## WIFI



È possibile, previa richiesta all'Ufficio Accettazione, attivare un voucher della durata di 3 mesi, per usufruire della linea WIFI disponibile nelle R.S.A..  
L'attivazione del voucher non comporta costi aggiuntivi e sottintende l'accettazione del regolamento d'uso.

## POSTA



Gli ospiti che intendono spedire la corrispondenza possono consegnarla all'addetto alla Portineria.  
I quotidiani e le riviste sono smistate giornalmente dall'addetto alla portineria e consegnate nel Reparto dalle Educatrici.

La posta in giacenza presso la portineria potrà essere ritirata da parte dell'Ospite e famigliari.

Le raccomandate o gli atti giudiziari verranno conservati presso la portineria disponibile per il ritiro negli orari di apertura al pubblico e solo a soggetti muniti di delega.

## BAR



Le R.S.A. VILLA DI SALUTE e R.S.A. MONS. F.PINZONI sono dotate di un bar interno gestito dalla cooperativa Emmaus, aperto da Lunedì a Venerdì dalle 7.30 alle 11.30 e dalle 12.30 alle 17.30, il Sabato dalle 7.30 alle 11.30 e dalle 14.30 alle 17.30.

Il Bar è usufruibile da Ospiti e parenti delle R.S.A., Domenica e Festivi chiuso.

Sono inoltre disponibili aree ristoro attrezzate con macchine erogatrici di bevande e snack nella veranda della R.S.A. VILLA DI SALUTE, all'ingresso della palazzina Domus Caritatis e nel soggiorno polivalente della R.S.A. Mons. Pinzoni.

Presso la R.S.A. PAOLA DI ROSA è usufruibile l'area ristoro dedicata ed attrezzata.

Il costo è a carico dell'utilizzatore e non è compreso nella retta.

## I GIORNALI E PERIODICI



Dal lunedì al venerdì, durante le attività ludico-occupazionali viene effettuata la lettura comunitaria per gli ospiti della R.S.A. del quotidiano a cura del personale di animazione.

## LA BIBLIOTECA, CINETECA E SALA PROIEZIONI



Il Servizio di Animazione gestisce la biblioteca della R.S.A. a disposizione degli Ospiti, mediante consultazione e prestito. Libri e DVD sono a disposizione degli Ospiti anche per la terapia occupazionale.

## LAVANDERIA

Il Servizio di lavanderia e stireria dei capi personali viene gestito da una ditta esterna.



Nell'ambito delle prestazioni comprese nella retta rientra il lavaggio della biancheria piana.

La regolamentazione per il vestiario è precisata nell'**allegato 6**.

### SERVIZIO ETICHETTATURA ABBIGLIAMENTO



È possibile richiedere che i capi di abbigliamento vengano etichettati a cura della Fondazione. Il servizio è a pagamento e la tariffa di €0,50 cad. disponibile presso la portineria.

### PARRUCCHIERE



Nella R.S.A. è presente apposito locale, idoneamente attrezzato, posto a fianco del bar della R.S.A.. Gli Ospiti possono accedere con cadenza mensile al servizio di parrucchiere, nell'ambito delle prestazioni comprese nella retta (taglio e messa in piega).

Sono disponibili a tariffe convenzionate altri servizi quali ad esempio tinta, permanente che potranno essere richieste previa autorizzazione medica e piega extra.

Le prestazioni a tariffe convenzionate possono essere pagate e prenotate direttamente presso l'ufficio Accettazione.

### LA TELEVISIONE



È consentito l'uso dell'apparecchio personale compatibilmente con la presenza in camera di altro apparecchio e nel rispetto delle esigenze dell'ospite con il quale è condivisa la stanza. Non è previsto l'addebito di canone mensile aggiuntivo della retta.

Sono inoltre dislocati in ogni soggiorno di reparto e nelle sale comuni televisori di proprietà dell'ente per l'ascolto comune.

### PUNTO PRELIEVI



È attivo il nuovo punto prelievi in collaborazione con Fondazione Poliambulanza Brescia.

Aperto dal Lunedì al Sabato dalle ore 07.00 alle ore 10.00

### CATENE AMPLIFON



È attivo un accordo con la catena dei negozi-laboratori Amplifon per la fornitura e gli interventi di riparazione delle protesi acustiche e con possibilità di fare ricorso alla partecipazione delle spese a carico del SSR.

### SERVIZIO TRASPORTO SOCIALE OSPITI



Nel caso fosse necessario ricorrere all'impiego di mezzi di soccorso quali l'autoambulanza o la macchina medica, per trasportare l'Ospite, l'onere relativo sarà a carico della famiglia, dal care-giver o direttamente dall'ospite.

## PARCO E GIARDINI



Sia le R.S.A. di Brescia che la R.S.A. di Capriano dispongono di un ampio parco secolare con giardini attrezzati.

## CLIMATIZZAZIONE



Tutti i reparti comprese le sale pranzo e i locali comuni della struttura sono dotata di climatizzazione.

## CAMERA MORTUARIA



Ogni R.S.A. è dotata di camera mortuaria:

- RSA Villa di Salute dispone di 2 posti salme;
- RSA Pinzoni dispone di 1 posto salma;
- RSA Paola di Rosa dispone di 1 posto salma

Gli orari di apertura sono dalle ore 09.00 alle ore 18.00 tutti i giorni.

## PULIZIA AMBIENTI



La costante pulizia quotidiana di tutti i locali, con particolare attenzione alle camere di degenza, viene garantita da personale qualificato.

## INFORMAZIONI UTILI

### R.S.A. VILLA DI SALUTE

Blocco "Edificio Storico" Infermeria S.Giuseppe

**030/2019011**

e.mail: [med.sangiuseppe@villadisalute.it](mailto:med.sangiuseppe@villadisalute.it)

- ✓ Reparto S.Antonio
- ✓ Reparto S.Rosa
- ✓ Reparto S.Giuseppe
- ✓ Reparto S.Fondatrice

Blocco "Palazzina Domus Caritatis" Infermeria S.Rocco

**030/2019011**

e.mail: [med.sanrocco@villadisalute.it](mailto:med.sanrocco@villadisalute.it)

- ✓ Reparto Paolo VI° (Nucleo Alzheimer)
- ✓ Reparto S.Rocco
- ✓ Reparto S.Vincenzo

### R.S.A. MONS.F.PINZONI

Blocco Infermeria Pinzoni

**030/20190011**

e.mail: [med.pinzoni@villadisalute.it](mailto:med.pinzoni@villadisalute.it)

- ✓ Nuclei 1 e 2
- ✓ Nuclei 3 e 4

### R.S.A. PAOLA DI ROSA

Blocco Infermeria Capriano del Colle

**030/20190011**

e.mail: [med.capriano@villadisalute.it](mailto:med.capriano@villadisalute.it)

### ORARI DI VISITA

Le R.S.A. sono aperte tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 20.00 negli spazi comuni.

Nei reparti/nuclei le visite osservano le fasce orarie dalle 09.30 alle 11.30 e dalle 14.30 alle 17.45 così da evitare interferenze nell'attività della R.S.A. È indispensabile inoltre che il comportamento di ogni visitatore sia sempre corretto e rispettoso verso gli altri, affinché non rechi disturbo agli Ospiti nei momenti più delicati, quali quelli dedicati alle cure, all'alimentazione e al riposo.

Prevvia autorizzazione del Responsabile Sanitario è consentita la presenza del familiare/caregiver oltre gli orari sopra indicati all'interno dei nuclei.

I familiari ed assistenti personali degli Ospiti sono tenuti ad osservare scrupolosamente tutte le disposizioni di carattere igienico-sanitario e comportamentali emanate dalla struttura.

In caso di situazioni critiche, previa autorizzazione del Responsabile Sanitario, è consentita la presenza notturna del familiare.

### LUOGHI DI INCONTRO

All'interno delle R.S.A. gli Ospiti e loro familiari possono muoversi in libertà. Sono stati ricavati spazi idonei alla socializzazione e all'incontro tra Ospiti, familiari e amici.

Un'efficace segnaletica consente di muoversi con libertà di recarsi al bar, in palestra, ai soggiorni posti lungo la veranda ed in giardino.

Per l'ingresso ai Reparti è opportuno rivolgersi al Personale di assistenza per verificare la possibilità e l'opportunità della visita in quel momento.

### RECAPITI TELEFONICI DEI FAMIGLIARI

Per ogni evenienza, è indispensabile poter comunicare in qualunque momento e con rapidità con i familiari o i referenti degli Ospiti.

È quindi necessario indicare all'Ufficio Accettazione i relativi recapiti (indirizzo, telefono ed e-mail) ed aggiornarli per ogni variazione (anche temporanea).

### ACCESSO AGLI ATTI

Per l'accesso agli atti è necessario effettuare apposita istanza su moduli disponibili presso l'Ufficio Accettazione (**Vedi ALLEGATO 4**).

In materia trova applicazione la Legge 07/08/1990 n. 241 nonché la procedura disponibile presso l'Ufficio Accettazione della Fondazione ed esposta in bacheca.



## LA GIORNATA TIPO

### GLI ORARI

<b>07.00</b>	<b>Alzata</b>
<b>08.30-09.30</b>	<b>Colazione</b>
<b>09.30-11.45</b>	<b>Attività sanitarie, di riabilitazione, animazione e idratazione</b>
<b>12.00-13.00</b>	<b>Pranzo</b>
<b>13.00-15.00</b>	<b>Eventuale riposo pomeridiano</b>
<b>15.30-16.00</b>	<b>Merenda</b>
<b>16.00-17.45</b>	<b>Attività di riabilitazione e di animazione</b>
<b>18.00-19.00</b>	<b>Cena</b>
<b>19.00</b>	<b>Messa a letto</b>

I menù quadrisettimanali completi sono esposti nei Nuclei e scaricabili dal sito istituzionale della Fondazione ([www.fondazionepaoladirosa.it](http://www.fondazionepaoladirosa.it))

Le rette sono deliberate annualmente dalla Fondazione Paola Di Rosa Onlus e sono illustrate nell'Allegato 7.

POSTI LETTO ACCREDITATI E CONTRATTUALIZZATI COMPRESI I POSTI LETTO ALZHEIMER:

**La retta giornaliera praticata comprende:**

- attrezzature igienico sanitarie di base e qualora l'Ospite necessiti di protesica ed ausili soggettivi quali a titolo esemplificativo e non esaustivo (sedie a rotelle, comode, girelli, treppiedi, seggioloni polifunzionali ecc.) l'ENTE si attiverà presso le strutture preposte al fine di garantire la fornitura gratuita se previsto dalla normativa sull'assistenza.
- disponibilità dei propri ambulatori medici presso i quali vengono svolte esclusivamente prestazioni di medicina di base, mentre non vengono effettuate prestazioni mediche di carattere specialistico se non convenzionate e non indicate nella carta dei servizi.
- Gli Ospiti vengono assistiti nell'igiene quotidiana e periodica della persona.
- I servizi alla persona quali le spese per l'assistenza medica, infermieristica, fornitura di tutti i farmaci e parafarmaci, fornitura di ausili, prodotti per l'incontinenza.
- È attivo presso la struttura il servizio di Fisioterapia con accesso garantito a tutti gli Ospiti secondo le prescrizioni del medico di R.S.A. e/o specialista fisiatra convenzionato.
- Vengono garantiti a tutti gli ospiti i servizi di animazione, parrucchiere (taglio e messa in piega) a cadenza mensile, il servizio di lavaggio e stiro della biancheria piana e della biancheria intima e quanto necessita alla pulizia della persona.
- Le spese per il trasporto con l'ambulanza o altro mezzo di trasporto se dovute a visite, accertamenti sanitari inerenti al percorso di cura, prescritti dal medico di R.S.A. e l'ospite non si trova in condizioni di deambulare e/o è in condizione di allettamento e trasportabile esclusivamente con lettiga.
- L'attivazione del Wi-Fi nelle aree coperte dal segnale.

**La retta NON comprende i seguenti servizi:**

- lavaggio dei capi non rientranti nella categoria "INTMO" e riparazioni degli indumenti personali;
- servizio di parrucchiere oltre quanto specificato nella voce "la retta comprende" (esempio: tinta, permanente che potranno essere richieste previa autorizzazione medica, taglio e piega o solo piega extra quella prevista mensilmente).
- Le spese per il trasporto con l'ambulanza o altri mezzi messi a disposizione delle associazioni di volontariato, se dovute a trasporti inerenti al percorso di cura e prescritti/richiesti dal medico di R.S.A. quando l'ospite si trova in condizioni di deambulare autonomamente, con ausilio e non necessita di autolettiga ovvero si trova nelle condizioni di poter essere accompagnato dal familiare/care-giver/badante o altro soggetto delegato.
- Costo di trasporti per prestazioni non richieste dal personale sanitario della R.S.A. (a titolo esemplificativo e non esaustivo: trasporti per visite specialistiche, terapeutiche e ambulatoriali, terapie riabilitative presso presidi ospedalieri ed in regime di day hospital, esami strumentali, visite per richieste di invalidità civile presso enti privati e pubblici) e/o richieste dal paziente e/o famigliari.

- Trasporti per rientro al domicilio o trasferimento ad altra struttura a seguito di dimissioni dalla R.S.A.
- Visite specialistiche, terapeutiche e ambulatoriali, terapie riabilitative presso presidi ospedalieri ed in regime di day hospital, esami strumentali, visite presso enti privati e pubblici, richieste dall'Ospite e/o dai familiari e/ o dall'AdS/Tutore.
- Visite medico legali per il riconoscimento dell'invalidità, impianti ed ausili protesici (a titolo esemplificativo e non esaustivo: protesi dentarie, acustiche e occhiali da vista).
- Eventuali spese per ticket relative alle prestazioni di cui ai punti precedenti.
- Eventuali oneri per accompagnamento a visite ed uscite in caso di impossibilità o irreperibilità dei familiari,
- Diritti di segreteria e spese bancarie;
- Spese telefoniche per eventuale utilizzo di telefono fisso in camera.

PER I POSTI "ACCREDITATI NON CONTRATTUALIZZATI" (ALTRESÌ DEFINITI POSTI SOLVENTI / TEMPORANEI):

**La retta giornaliera praticata comprende:**

- disponibilità dei propri ambulatori medici presso i quali vengono svolte esclusivamente le prestazioni di medicina di base, mentre non vengono effettuate prestazioni mediche di carattere specialistico se non previste dalla carta dei servizi.
- Gli Ospiti vengono assistiti nell'igiene quotidiana e periodica della persona.
- La retta giornaliera praticata comprende i servizi alla persona quali le spese per l'assistenza medica, infermieristica.
- È attivo presso la struttura il servizio di Fisioterapia con accesso garantito a tutti gli Ospiti secondo le prescrizioni del medico di R.S.A. e/o specialista Fisiatra convenzionato.
- Vengono garantiti a tutti gli ospiti i servizi di animazione, parrucchiere (taglio e messa in piega) a cadenza mensile, il servizio di lavaggio e stiro della biancheria piana e della biancheria intima e quanto necessita alla pulizia della persona.
- La retta comprende l'attivazione del Wi-Fi nelle aree coperte dal segnale.

**La retta NON comprende i seguenti servizi:**

- Spese per medicinali, (farmaci e parafarmaci) comprese le prescrizioni su ricetta del MMG e a carico del SSN il cui ritiro resta a carico del Familiare/caregiver/Ads.
- Spese per ossigenoterapia.
- L'erogazione degli ausili per l'incontinenza compreso il rilascio del piano terapeutico a cura del MMG.
- Lavaggio dei capi non rientranti nella categoria "INTIMO" e riparazioni degli indumenti personali.
- Servizio di parrucchiere oltre quanto compreso nel punto precedente (esempio: tinta, permanente che potranno essere richieste previa autorizzazione medica, piega extra).
- Costi per trasporti anche se organizzati dalla R.S.A. e dovute a prestazioni prescritte nell'ambito dell'attività della R.S.A. o richiesti dal paziente e/o familiari quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: trasporti per visite specialistiche terapeutiche e ambulatoriali, terapie riabilitative presso presidi ospedalieri ed in regime di day hospital, esami strumentali, visite per richieste di invalidità civile presso enti privati e pubblici) trasporti sociali.

- Costi per accesso e dimissione a e da strutture ospedaliere ed extraospedaliere, con esclusione del servizio di emergenza 112.
- Costi dei trasporti per rientro al domicilio o trasferimento ad altra struttura a seguito di dimissioni dalla R.S.A.
- Visite specialistiche terapeutiche e ambulatoriali, terapie riabilitative presso presidi ospedalieri ed in regime di day hospital, esami strumentali, visite presso enti privati e pubblici, richieste dall'assistito e/o dai familiari e/o dall'AdS/Tutore nell'ambito dell'attività della RSA che non siano comprese nella retta e dettagliate nella carta dei servizi.
- Visite specialistiche e prestazioni diagnostiche, se non rientranti nel regime a carico del SSR, o se richiesti dall'Ospite e/o familiare.
- Visite medico legali, riconoscimento invalidità, impianti ed ausili protesici (a titolo esemplificativo e non esaustivo: protesi dentarie, acustiche e occhiali da vista).
- Eventuali spese per ticket relative alle prestazioni di cui ai punti precedenti.
- Eventuali oneri per accompagnamento a visite ed uscite in caso di impossibilità o irreperibilità dei familiari.
- Diritti di segreteria e spese bancarie.
- Spese telefoniche per eventuale utilizzo di telefono fisso in camera.

#### PAGAMENTO DELLA RETTA DI DEGENZA

Il pagamento della retta mensile dovrà essere effettuato entro il giorno 20 del mese di degenza, mediante R.I.D. (mandato di addebito permanente su conto corrente).

Ogni altra modalità di pagamento diversa da quella indicata deve essere concordata con l'ENTE.

#### VERSAMENTO DEPOSITO CAUZIONALE

Prima dell'ingresso ovvero alla sottoscrizione del contratto d'ingresso si dovrà inoltre provvedere al versamento di un deposito cauzionale fruttifero pari a € 2.000,00 (duemila/00) il cui interesse verrà effettuato secondo il tasso legale. Tale deposito verrà eventualmente restituito o compensato con il debito residuo quando cessa la permanenza della persona assistita in R.S.A. ed è completamente regolarizzato il pagamento di quanto dovuto alla Fondazione.

#### DICHIARAZIONE PRESTAZIONI SANITARIE AI FINI FISCALI

Agli Ospiti, ai familiari, a chi ha sottoscritto il contratto d'ingresso che la richiedono è rilasciata la dichiarazione prevista dalla deliberazione della Giunta Regionale (n. 26316 del 21.03.1997) attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie e non sanitarie.

Le attestazioni sono rilasciate entro adeguati termini secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

**A parte quanto espressamente specificato nel capitolo che segue, le restanti informazioni riguardanti il Nucleo Alzheimer sono le medesime di quelle già illustrate, nei precedenti capitoli della Carta dei Servizi, a proposito dei nuclei residenziali di R.S.A.**

## NUCLEO ALZHEIMER

All'interno della R.S.A. VILLA DI SALUTE è stato pensato uno spazio dedicato alle persone affette da demenza, che possono presentare disturbi del comportamento e patologia di Alzheimer. Si tratta di uno spazio innovativo che, grazie alla combinazione di cure tradizionali e terapie non farmacologiche (*doll therapy*, *sensory room*, musicoterapia ambientale ed individuale, ecc.) permette di gestire la malattia, migliorando il quadro clinico e la qualità della vita di chi ne è affetto e di coloro che lo circondano.

Il percorso di cura è seguito da un'équipe dedicata orientata alla presa in carico di questa tipologia di Ospiti, disponibile anche per i familiari.

### **1. IL NUCLEO ALZHEIMER**

In data 28/10/2021 con Decreto n°593 di ATS Brescia è stata autorizzata la riconversione di 16 posti letto ordinari di R.S.A. a posti letto in Nucleo Alzheimer assegnati al nucleo Paolo VI° della R.S.A. VILLA DI SALUTE posto al piano terra della Palazzina "Domus Caritatis". Tale nucleo è stato appositamente ristrutturato ed inserito nella Struttura principale. Il nuovo Nucleo offre ampi locali, dispone di 6 camere singole e di 5 camere a due posti letto, percorsi interni guidati per facilitare l'orientamento dell'ospite e spazi comuni in cui favorire la relazione ospite/parente.

Per l'assistenza è prevista la dotazione standard pari a 1220 minuti settimanali per ospite, come previsto dai requisiti della D.G.R. n. VII/7435/2001 e della D.G.R. n. VII/12618/2003.

Inoltre il nucleo dedicato ai pazienti con malattia di Alzheimer è dotato di:

1. attrezzature adeguate alla gestione dei disturbi del comportamento e con idoneo sistema di sicurezza antifuga;
2. personale dell'équipe assistenziale specificatamente formato per l'assistenza ai pazienti affetti da Alzheimer, tra cui: Medico (coordinamento e reperibilità 24h, 7 giorni su 7), Infermiere h24, Tecnici della riabilitazione, Animatore, OSS/ASA/OTA, Psicologo, Logopedista, Fisiatra.
3. un adeguato supporto psicologico agli operatori al fine di contenere lo stress lavoro correlato e il fenomeno del burn-out;
4. un collegamento con la rete dei servizi per le demenze, in particolare con i Centri per i Disturbi Cognitivi e Demenze;
5. tecnologie assistive specifiche per persone con demenza che ne facilitino l'orientamento rispetto agli spazi e all'utilizzo degli oggetti/servizi (es. sistemi di illuminazione di orientamento, sistemi di monitoraggio degli spostamenti o altri sistemi domotici specifici). In particolare sono presenti i seguenti impianti/sistemi di sicurezza:
  - a. sistema "*taeg-fuggitivi*" per persone affette da Alzheimer e/o demenza, collegato ai cordless di reparto e ai sistemi di mappatura grafica degli allarmi della Portineria centrale;
  - b. apertura accessi carrai e pedonali collegata al sistema "*taeg-fuggitivi*" di segnalazione di prossimità dell'Ospite, affetto da Alzheimer e/o demenza, con sistema di bolla volumetrica a 5 m.;

- c. gestione allarmi di reparto collegato, con moduli 2MG e sistema di chiamata OSCAR PRO, sia ai cordless delle Infermerie di reparto, sia ai sistemi di mappatura grafica degli allarmi della Portineria centrale;
  - d. gestione della chiamata infermieristica presente, oltre che con campanello al letto, anche in tutti i bagni e in prossimità del tavolo di lettura/pranzo di tutte le stanze. Il sistema di chiamata infermieristica è collegato tramite sistema OSCAR PRO ai cordless delle ASA di reparto: solo la tacitazione del comando a filo presente in stanza porta al reset della chiamata sul cordless;
  - e. chiusura centralizzata delle porte di accesso al reparto con sistema di citofonia impostato a fasce orarie e tastierino combinato alfa-numerico e trasponder elettronico, collegato sia ai sistemi di mappatura grafica allarmi della Portineria centrale, sia alla centrale di rilevazione incendi;
  - f. sistema TVCC degli spazi comuni.
6. un giardino Alzheimer, attiguo al Nucleo, la cui architettura è stata pensata come uno "spazio verde", ovvero come connubio tra uno spazio dei sensi - il tatto, l'olfatto, la vista, il suono - e uno spazio connettivo. Il primo è connotato da piccole zone con spazi dedicati a specifiche essenze: aree colorate (piante selezionate in modo da garantire una corretta distribuzione cromatica); aree aromatiche (piante che emettono profumazione intense al solo sfregamento delle foglie) e aree sensoriali. Il secondo, lo spazio connettivo, è stato studiato pensando a pavimentazioni antitrauma in EPDM, al manto erboso e a elementi arborei armonicamente connessi da camminamenti guidati e sinuosi;
  7. una stanza sensoriale (*snoezelen room*): un ambiente creato "ad hoc" per migliorare la qualità della vita dei pazienti affetti da Alzheimer, tale da consentire loro di trovarsi in un luogo sereno e familiare, che infonda sicurezza e tranquillità. Oggi gli studi più avanzati sull'Alzheimer e sulle patologie della terza età confermano che non è la memoria infantile che ritorna, ma la memoria infantile che resta, perché quei ricordi sono intrisi di emozione e di contesti che vengono memorizzati anche "fisicamente". Grazie alla stanza multisensoriale è possibile creare o ricreare situazioni con forti componenti di gradevolezza emotiva, per i pazienti affetti da Alzheimer e demenza. L'allestimento della stanza è stato condiviso ed attuato con l'equipe assistenziale, attraverso il recupero di oggetti del passato, l'acquisto di arredi speciali che favoriscano il rilassamento dell'utente (poltrone, luci, ecc.), l'inserimento di attrezzature e materiali di diversa consistenza e tipologia, come ad esempio strumenti per la manipolazione, e la possibilità di stimolazione sensoriale ad ampio spettro.
  8. "Doll Therapy" (peraltro già parzialmente adottata presso le R.S.A. della Fondazione), per stimolare il senso del "prendersi cura" di sé e degli altri;
  9. filodiffusione per l'utilizzo della musicoterapia;
  10. l'utilizzo dei tablet Touch screen, per la stimolazione multisensoriale.

Per gli Ospiti che verranno inseriti in questo reparto si provvederà alla revoca del proprio MMG e beneficeranno dei servizi previsti dal SSR. Per il dettaglio dei servizi compresi nella retta si rimanda al paragrafo "LA RETTA E IL DEPOSITO CAUZIONALE".

### **Obiettivi**

Il reparto protetto ha come obiettivo il controllo di disturbi del comportamento, la riduzione della contenzione fisica e farmacologica, il mantenimento e/o recupero

dell'autonomia personale, il ri-orientamento temporale, spaziale e personale, la riduzione dello stress dei familiari, la cura della persona attraverso una adeguata strutturazione dell'ambiente fisico e relazionale attorno all'anziano.

### **Standard assistenziali**

Gli standard assistenziali riguardanti il personale sanitario, di animazione e di assistenza agli ospiti del Nucleo Alzheimer sono superiori a quelli previsti per la R.S.A., in ottemperanza a quanto previsto dalla normativa in materia ed agli specifici obiettivi assistenziali prefissati dall'Ente. Tra le figure professionali è compreso anche lo Psicologo ed il medico geriatra.

Il personale dell'équipe assistenziale è specificatamente formato per l'assistenza ai pazienti affetti da Alzheimer e comprende le seguenti figure professionali:

- Medico geriatra (reperibilità medica notti/prefestivo/festivo, disponibilità medica dalle 8 alle 20 tutti i giorni);
- Infermiere h24;
- Tecnico della riabilitazione;
- Animatore;
- OSS/ASA/OTA;
- Psicologo;
- Logopedista;
- Igienista dentale;

### **Ammissione**

La Fondazione Paola di Rosa aderisce per le R.S.A. Villa di Salute e R.S.A. Mons. F. Pinzoni, al *"Protocollo per la valutazione ai fini della gestione della lista unica di accesso alle R.S.A. ubicate nel territorio dei Comuni di Brescia"*. Il Protocollo di cui sopra è disponibile presso la portineria e presso l'Ufficio Accettazione delle R.S.A., nonché sul sito internet della Fondazione.

Per dettaglio si rimanda al paragrafo "L'AMMISSIONE IN R.S.A."

L'ingresso nel Nucleo Alzheimer, condiviso con il parente di riferimento, potrà essere indirizzato dal Responsabile Sanitario al momento della presentazione della domanda di ingresso o dal medico di reparto durante la degenza negli altri reparti della R.S.A. qualora le condizioni cognitive e comportamentali dell'ospite lo suggeriscano.

### **Presa in carico del paziente**

L'ingresso nella R.S.A. rappresenta per l'Ospite il distacco dal proprio domicilio e da abitudini e persone che costituiscono il gruppo familiare di riferimento.

Preparare all'ingresso significa essere consapevoli della sofferenza che il distacco comporta per l'Ospite ed i familiari a maggior ragione per il paziente affetto da morbo di Alzheimer.

Per quanto attiene alla presa in carico da parte della Fondazione si rinvia al paragrafo "SERVIZIO DI ACCOGLIENZA ALL'INGRESSO".

### **Requisiti per l'accesso, la permanenza e l'esclusione**

Oltre quelli già esplicitati, di norma si richiede:

- diagnosi di demenza con deficit cognitivo moderato o severo rilasciato da un centro per i disturbi cognitivi e demenze CDCD (ex. U.V.A.).
- invalidità al 100%.

Poiché la permanenza nel Nucleo Alzheimer è subordinata alla presenza delle caratteristiche sopracitate (sindrome demenziale associata a disturbi del comportamento), nel caso si perdano i requisiti suddetti, l'ospite potrà essere trasferito dal



Nucleo Alzheimer in un altro reparto per non autosufficienti e l'ospite/familiare si impegneranno a versare la retta che verrà adeguata alla nuova tipologia di servizi offerti. In caso di rifiuto da parte del familiare potrà essere trasferito presso altri servizi di rete previo accordo con l'ATS competente per territorio.

### **Dimissione ordinaria su richiesta**

Il contratto per il soggiorno su posto letto accreditato e contrattualizzato prevede che l'Ospite o chi ha firmato il contratto d'ingresso dia un preavviso scritto di 15 giorni per le dimissioni volontarie. In caso contrario sarà corrisposta una diaria per ogni giorno di mancato preavviso pari all'ammontare della retta di degenza. In questo caso il saldo di quanto dovuto alla Fondazione deve essere corrisposto prima del giorno della dimissione. Inoltre, l'Ospite o chi ha firmato il contratto d'ingresso dovranno provvedere alla nuova iscrizione presso il Medico di Medicina Generale se l'Ospite non viene trasferito ad altra R.S.A..

Alla dimissione, l'Ospite riceverà una relazione clinica di dimissione stilata dal Medico di Nucleo, che rappresenta un quadro sintetico contenente informazioni su aspetti socio-assistenziali, riabilitativi, sanitari e infermieristici relativi al periodo di degenza dell'Ospite in R.S.A., ad uso del Medico curante o dei Sanitari dell'eventuale struttura di accoglienza.

Vengono restituiti i documenti personali in originale eventualmente depositati e l'importo del deposito cauzionale versato al momento dell'ingresso quando sia completamente regolarizzato il pagamento di quanto dovuto alla Fondazione.

Per ottenere copia della cartella clinica o documentazione sociosanitaria è necessario effettuare apposita domanda su moduli disponibili presso l'Ufficio Accettazione. Specifica procedura approvata dalla Giunta della Fondazione è disponibile presso l'Ufficio Accettazione ed esposta in bacheca.

### **RETTE DI DEGENZA**

La Fondazione Paola Di Rosa Onlus rappresentata dalla Presidente/legale rappresentante signora Carè Claudia, sentito l'Organo amministrativo ha stabilito che per il Nucleo Alzheimer, la quota di partecipazione a carico dell'assistito sarà pari a:

€ 68,00/giorno in camera doppia

€ 70,00/giorno in camera singola.

## TUTELA DELLA PRIVACY E ASSICURAZIONE

A norma della legislazione vigente in materia di protezione dei dati personali la Fondazione gestisce i dati personali e sensibili in ottemperanza al D.L.vo 196/2003 ed al **Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati** dell'Unione Europea (**GDPR**).

A tale scopo si informa che:

- *titolare* del trattamento dei dati è il Presidente della Fondazione;
- *responsabile* del trattamento è il f.f. Direttore;
- *incaricato* del trattamento è tutto il personale che ha accesso ai dati che riguardano l'Ospite.

Nel rispetto di quanto previsto dalla normativa in apposito documento devono essere identificate le persone autorizzate a ricevere informazioni di carattere sanitario inerenti all'ospite.

### CONSENSO INFORMATO

L'Ospite e coloro che sottoscrivono il contratto d'ingresso sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure e procedure medico-assistenziali messe in atto presso la R.S.A..

Al momento del ricovero, l'Ufficio Accettazione della R.S.A., richiede il consenso per il trattamento dei dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze riguardanti il ricovero.

Per quanto attiene ai trattamenti sanitari:

- un consenso tacito o implicito è dedotto dalla richiesta di presa in carico che l'ospite o chi sottoscrive il contratto d'ingresso rivolge alla struttura al momento dell'accoglienza nella R.S.A. e fa riferimento alle prestazioni sanitarie previste, secondo la prassi medica e le linee guida, per le condizioni cliniche dell'ospite
- un consenso esplicito (orale o scritto) viene richiesto nei casi in cui per la particolarità delle prestazioni diagnostiche e/o terapeutiche, invasive e/o rischiose, o per le possibili conseguenze delle stesse sulla integrità fisica, si renda opportuna una manifestazione inequivoca della volontà della persona.

### POLIZZA ASSICURATIVA


La Fondazione ha stipulato, con la Cattolica Assicurazioni, congrua Polizza Assicurativa di Responsabilità Civile per coprire eventuali danni agli utenti o ad altri soggetti. La polizza comprende i danni involontariamente cagionati in conseguenza di fatti accidentali e imputabili a negligenza, imprudenza o imperizia, così come richiesto dalla Regione Lombardia, e prevede una franchigia opponibile ai terzi danneggiati che viene integrata a carico della Fondazione a copertura del danno subito.

## MIGLIORAMENTO E PARTECIPAZIONE

### **QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEGLI OSPITI/PARENTI/ADS/TUTORI**

Ogni anno viene somministrato un questionario di gradimento a Ospiti, Familiari, ADS e/o Caregiver con riferimento alla qualità dei servizi e delle prestazioni usufruite.

Uno all'Ospite che risulti avere, a giudizio Medico di Reparto, residue capacità relazionali.

	Sede Legale: Via Moretto, 34 - 25122 Brescia (BS) Tel. 030/2019.011 E-mail: <a href="mailto:info@villadisalute.it">info@villadisalute.it</a>	Customer satisfaction Ospiti
---	---	---------------------------------

#### **Da inserire nell'urna presso la portineria**

Siamo interessati a conoscere la Sua opinione rispetto alla nostra Residenza Socio Assistenziale. Per questo motivo le chiediamo di compilare il presente questionario in forma anonima. Grazie alle Sue indicazioni sarà possibile migliorare la qualità del servizio offerto. Le siamo grati per la collaborazione e la sincerità dei giudizi che vorrà esprimere.

- I. Qualità e adeguatezza del vitto e alloggio:**  
☐ ottimo    ☐ buono    ☐ sufficiente    ☐ insoddisfacente    ☐ non saprei
- II. Orario dei pasti:**  
☐ ottimo    ☐ buono    ☐ sufficiente    ☐ insoddisfacente    ☐ non saprei
- III. Igiene e pulizia degli ambienti: camere, corridoi, letti, ecc.:**  
☐ ottimo    ☐ buono    ☐ sufficiente    ☐ insoddisfacente    ☐ non saprei
- IV. Tranquillità e confort personale degli ospiti:**  
☐ ottimo    ☐ buono    ☐ sufficiente    ☐ insoddisfacente    ☐ non saprei

#### **Valutazione sull'assistenza alla persona:**

- 1) Disponibilità del medico a dare notizie sullo stato di salute dell'ospite:**  
☐ ottimo    ☐ buono    ☐ sufficiente    ☐ insoddisfacente    ☐ non saprei
- 2) Professionalità e cortesia del personale medico nel provvedere a soddisfare alle necessità dell'ospite:**  
☐ ottimo    ☐ buono    ☐ sufficiente    ☐ insoddisfacente    ☐ non saprei
- 3) Consulenze Specialistiche interne (cardiologo, fisiatra, neurologo, podologo, logopedista, psichiatra, igienista dentale):**  
☐ ottimo    ☐ buono    ☐ sufficiente    ☐ insoddisfacente    ☐ non saprei
- 4) Professionalità e cortesia del personale infermieristico nel provvedere e soddisfare alle necessità dell'ospite:**  
☐ ottimo    ☐ buono    ☐ sufficiente    ☐ insoddisfacente    ☐ non saprei
- 5) Professionalità e cortesia del personale di assistenza nel provvedere e soddisfare alle necessità dell'ospite:**  
☐ ottimo    ☐ buono    ☐ sufficiente    ☐ insoddisfacente    ☐ non saprei
- 6) Come valuta le attività di riabilitazione individuali e di gruppo?**  
☐ ottimo    ☐ buono    ☐ sufficiente    ☐ insoddisfacente    ☐ non saprei
- 7) Come valuta le attività di animazione?**  
☐ ottimo    ☐ buono    ☐ sufficiente    ☐ insoddisfacente    ☐ non saprei
- 8) Come valuta gli eventi di socialità intervenuti nel corso del 2024 (pizzata, spiedo, grigliata, aperitivi, pranzo di Natale, ecc.)?**  
☐ ottimo    ☐ buono    ☐ sufficiente    ☐ insoddisfacente    ☐ non saprei

Documento	Revisione	Data	Pagina
Customer satisfaction Ospiti	05	10/02/2025	Pagina 1 di 80

#### **Aspetti generali**

**a. Ha avuto problemi nelle relazioni con altri ospiti?**

☐ Sì ☐ No

**b. Come considera l'aspetto della riservatezza del personale?**

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insoddisfacente ☐ non saprei

**c. Come valuta il servizio di lavanderia esterna (abbigliamento)?**

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insoddisfacente ☐ non saprei

**d. Come valuta il servizio di parrucchiera interno?**

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insoddisfacente ☐ non saprei

**e. Come valuta gli orari e giornate di apertura del bar interno?**

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insoddisfacente ☐ non saprei

**f. Come valuta il servizio di portineria?**

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insoddisfacente ☐ non saprei

**g. Come valuta il servizio amministrativo/accettazione?**

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insoddisfacente ☐ non saprei

**h. È soddisfatto della disponibilità della biblioteca interna?**

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insoddisfacente ☐ non saprei

**❖ Dovendo esprimere un giudizio complessivo, come valuta il servizio residenziale offerto?**

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insoddisfacente ☐ non saprei

**❖ Suggerimenti e proposte:**

---

---

---

Grazie per la collaborazione

Documento	Revisione	Data	Pagina
-----------	-----------	------	--------

**Barrare la R.S.A. di appartenenza**


☐ VILLA DI SALUTE  
Via O.Montini, 37 - Brescia

☐ MONS.FAUSTINO PINZONI  
Via O.Montini, 37 - Brescia

☐ PAOLA DI ROSA  
Via S.Maria Crocifissa di Rosa,  
2 - Capriano del Colle

Customer satisfaction Ospiti	05	10/02/2025	Pagina 58 di 80
------------------------------	----	------------	-----------------

Uno per i Familiari, ADS e/o Caregiver dell'Ospite.

	Sede Legale: Via Moretto, 34 - 25122 Brescia (BS) Tel. 030/2019.011 E-mail: <a href="mailto:info@villadisalute.it">info@villadisalute.it</a>	Customer satisfaction Parenti/Ads/Tutori
---	---	---

**Da inserire nell'urna presso la portineria**

Siamo interessati a conoscere la Sua opinione rispetto alla nostra Residenza Socio Assistenziale. Per questo motivo le chiediamo di compilare il presente questionario in forma anonima. Grazie alle Sue indicazioni sarà possibile migliorare la qualità del servizio offerto. Le siamo grati per la collaborazione e la sincerità dei giudizi che vorrà esprimere.

**I. Qualità e adeguatezza del vitto e alloggio:**

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insoddisfacente ☐ non saprei

**II. Orario dei pasti:**

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insoddisfacente ☐ non saprei

**III. Igiene e pulizia degli ambienti: camere, corridoi, letti, ecc.:**

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insoddisfacente ☐ non saprei

**IV. Tranquillità e confort personale degli ospiti:**

☐ ottimo    ☐ buono    ☐ sufficiente    ☐ insoddisfacente    ☐ non saprei

**Valutazione sull'assistenza alla persona:**

**1) Disponibilità del medico a dare notizie sullo stato di salute dell'ospite:**

☐ ottimo    ☐ buono    ☐ sufficiente    ☐ insoddisfacente    ☐ non saprei

**2) Professionalità e cortesia del personale medico nel provvedere a soddisfare alle necessità dell'ospite:**

☐ ottimo    ☐ buono    ☐ sufficiente    ☐ insoddisfacente    ☐ non saprei

**3) Consulenze Specialistiche interne (cardiologo, fisiatra, neurologo, podologo, logopedista, psichiatra, igienista dentale):**

☐ ottimo    ☐ buono    ☐ sufficiente    ☐ insoddisfacente    ☐ non saprei

**4) Professionalità e cortesia del personale infermieristico nel provvedere e soddisfare alle necessità dell'ospite:**

☐ ottimo    ☐ buono    ☐ sufficiente    ☐ insoddisfacente    ☐ non saprei

**5) Professionalità e cortesia del personale di assistenza nel provvedere e soddisfare alle necessità dell'ospite:**

☐ ottimo    ☐ buono    ☐ sufficiente    ☐ insoddisfacente    ☐ non saprei

**6) Come valuta le attività di riabilitazione individuali e di gruppo?**

☐ ottimo    ☐ buono    ☐ sufficiente    ☐ insoddisfacente    ☐ non saprei

**7) Come valuta le attività di animazione?**

☐ ottimo    ☐ buono    ☐ sufficiente    ☐ insoddisfacente    ☐ non saprei

**8) Come valuta gli eventi di socialità intervenuti nel corso del 2024 (pizzata, spiedo, grigliata, aperitivi, pranzo di Natale, ecc.)?**

☐ ottimo    ☐ buono    ☐ sufficiente    ☐ insoddisfacente    ☐ non saprei

Documento	Revisione	Data	Pagina
Customer satisfaction Parenti/Ads/Tutori	05	10/02/2025	Pagina 1 di 80

**Aspetti generali**

**a. Ha avuto problemi nelle relazioni con altri ospiti?**

☐ Sì    ☐ No

**b. Come considera l'aspetto della riservatezza del personale?**

☐ ottimo    ☐ buono    ☐ sufficiente    ☐ insoddisfacente    ☐ non saprei

**c. Come valuta il servizio di lavanderia esterna (abbigliamento)?**

☐ ottimo    ☐ buono    ☐ sufficiente    ☐ insoddisfacente    ☐ non saprei

**d. Come valuta il servizio di parrucchiera interno?**

☐ ottimo    ☐ buono    ☐ sufficiente    ☐ insoddisfacente    ☐ non saprei

**e. Come valuta gli orari e giornate di apertura del bar interno?**

☐ ottimo    ☐ buono    ☐ sufficiente    ☐ insoddisfacente    ☐ non saprei

**f. Come valuta il servizio di portineria?**

☐ ottimo    ☐ buono    ☐ sufficiente    ☐ insoddisfacente    ☐ non saprei

**g. Come valuta il servizio amministrativo/accettazione?**

☐ ottimo    ☐ buono    ☐ sufficiente    ☐ insoddisfacente    ☐ non saprei

**h. È soddisfatto della disponibilità della biblioteca interna?**

☐ ottimo    ☐ buono    ☐ sufficiente    ☐ insoddisfacente    ☐ non saprei

**❖ Dovendo esprimere un giudizio complessivo, come valuta il servizio residenziale offerto?**

☐ ottimo    ☐ buono    ☐ sufficiente    ☐ insoddisfacente    ☐ non saprei

❖ **Suggerimenti e proposte:**

---

---

---

Grazie per la collaborazione

**Barrare la R.S.A. di appartenenza**

☐ VILLA DI SALUTE  
Via O.Montini, 37 - Brescia

☐ MONS.FAUSTINO PINZONI  
Via O.Montini, 37 - Brescia

☐ PAOLA DI ROSA  
Via S.Maria Crocifissa di Rosa,  
2 - Capriano del Colle

Documento	Revisione	Data	Pagina
Customer satisfaction Parenti/Ads/Tutori	05	10/02/2025	Pagina 60 di 80

Trascorsi trenta giorni dalla distribuzione dei questionari, i risultati elaborati con specifici reports nei trenta giorni successivi vengono resi noti in bacheca agli interessati e se necessario vengono attivate azioni di miglioramento.

**QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL PERSONALE**

Ogni anno viene rilevato il grado di soddisfazione del personale anche con riguardo al benessere lavorativo.

**CUSTOMER SATISFACTION**

Gentile lavoratore/trice e collaboratore/trice,

La invitiamo a compilare la presente indagine conoscitiva del personale che opera in RSA:

☐ Pinzoni                      ☐ Villa di Salute                      ☐ Paola di Rosa  
Nucleo/reparto \_\_\_\_\_

Che ci permetterà di comprendere meglio le Vostre esigenze e necessità.

Cognome/nome \_\_\_\_\_

**(IL QUESTIONARIO PUO' ESSERE COMPILATO ANCHE IN FORMA ANONIMA)**

SESSO                      ☐ maschio                      ☐ femmina

ETA'                      ☐ 18/29                      ☐ 30/39    ☐ 40/49    ☐ 50/59    ☐ più di 60

TITOLO DI STUDIO                      ☐ media inferiore ☐ media superiore ☐ laurea ☐ post-laurea ☐ altro

TIPO DI CONTRATTO                      ☐ t. determinato ☐ t. indeterminato ☐ collaborazione/consulenza    DI LAVORO                      ☐ altro

REGIME ORARIO                      ☐ full-time                      ☐ part-time

ANNI DI LAVORO TOTALI                      ☐ meno di 2    ☐ 2/5    ☐ 6/10                      ☐ più di 10

ANNI DI LAVORO IN QUESTA RSA ☐ meno di 2                      ☐ 2/5    ☐ 6/10                      ☐ più di 10

**ESPRIMA IL SUO GRADO DI ACCORDO CON LE SEGUENTI AfferMAZIONI:**

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b><u>1 NIENTE/POCO</u></b>	<b><u>2 SUFFICIENTE</u></b>	<b><u>3 DISCRETO</u></b>	<b><u>4 BUONO</u></b>

1. Nel mio lavoro mi sento pieno di energie

☐                      ☐                      ☐                      ☐

- |  | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 2. Il lavoro che faccio è ricco di significato   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        |
| 3. Mi sento particolarmente coinvolto nel mio lavoro   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        |
| 4. Il mio lavoro mi dà la possibilità di sviluppare le mie capacità e competenze   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        |
| 5. Al termine della giornata di lavoro mi sento soddisfatto  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        |
| 6. Il lavoro che faccio mi piace   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        |
| 7. Il lavoro che faccio è quello che desidero fare   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        |
| 8. Gli obiettivi dell'azienda sono definiti in modo chiaro   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        |
| 9. I ruoli organizzativi sono definiti in modo chiaro  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        |
| 10. Le mie responsabilità ed i miei compiti sono definiti in modo chiaro   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        |
| 11. Viene incoraggiato il lavoro di gruppo   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        |
| 12. I locali dove lavoro sono confortevoli   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        |
| 13. Io posso parlare facilmente dei miei problemi personali con i superiori  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        |
| 14. Il personale porta a termine il proprio lavoro con molta attenzione  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        |
| 15. Il personale è tenuto ad osservare determinate regole nello svolgere il proprio lavoro   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        |
| 16. Quando sono a casa qualche volta temo di sentir suonare il telefono perché può essere qualcuno che chiama per problemi di lavoro | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        |

## **SECONDA PARTE**

- |  |                          |                          |                          |                          |                          |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 17. Come sono le relazioni con gli utenti?             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  | Scarso                   | Sufficiente              | Discreto                 | Buono                    | Ottimo                   |
| 18. Come sono le relazioni con i parenti degli utenti? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  | Scarso                   | Sufficiente              | Discreto                 | Buono                    | Ottimo                   |
| 19. Le risorse messe a disposizione per lavorare:      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  | Scarso                   | Sufficiente              | Discreto                 | Buono                    | Ottimo                   |



20. Il comfort degli ambienti di lavoro:

☐ Scarso      ☐ Sufficiente      ☐ Discreto      ☐ Buono      ☐ Ottimo

21. Il mio rapporto con il/la Responsabile del coordinamento:

☐ Scarso      ☐ Sufficiente      ☐ Discreto      ☐ Buono      ☐ Ottimo

22. Le mie esigenze personali (ferie, permessi turni) sono considerate in modo:

☐ Scarso      ☐ Sufficiente      ☐ Discreto      ☐ Buono      ☐ Ottimo

23. Gli strumenti a disposizione degli operatori (protocolli di lavoro, procedure, piani di lavoro, ecc.) sono utili nell'espletamento delle attività quotidiane rivolte all'ospite in modo:

☐ Scarso      ☐ Sufficiente      ☐ Discreto      ☐ Buono      ☐ Ottimo

24. La formazione messa disposizione da Fondazione mi è stata utile:

☐ Scarso      ☐ Sufficiente      ☐ Discreto      ☐ Buono      ☐ Ottimo

25. Può infine indicarci che ruolo riveste nella struttura?

☐ A.S.A.      ☐ O.S.S.      ☐ Medico      ☐ Infermiere  
☐ Terapista      ☐ Educatore      ☐ Amministrativo      ☐ Servizi generali  
(lavanderia/pulizie/cucina)

### **PARTE TERZA**

26. E' in conflitto con colleghi?

☐ Si      ☐ No

se la risposta è SI indichi i

motivi: \_\_\_\_\_

27. I miei superiori sono coerenti?

☐ Si      ☐ No

se la risposta è SI indichi i

motivi: \_\_\_\_\_

28. E' interessato a risolvere i conflitti?

☐ Si      ☐ No

29. E' soddisfatto dell'orario della pausa giornaliera

☐ Si      ☐ No

se la risposta è NO indichi i

motivi: \_\_\_\_\_

30. E' soddisfatto della pianificazione delle ferie

☐ Si      ☐ No

31. Lavorerebbe nuovamente per questo ente in futuro?

☐ Si      ☐ No

32. Consiglierebbe ad un amico di lavorare per questa Fondazione?

☐ Si      ☐ No

33. Indichi i motivi per cui non lavorerà più presso questa Fondazione:

☐ Cultura e valori ambiente di lavoro      ☐ Pensionamento  
☐ Luogo di lavoro      ☐ Reddito/Stipendio  
☐ Lavoro più interessante in un altro posto      ☐ Condizioni contrattuali

- ☐ Termine del contratto
- ☐ Esubero
- ☐ Motivi Familiari
- ☐ Altro (specificare) \_\_\_\_\_

- ☐ Possibilità di carriera
- ☐ Flessibilità del lavoro

La ringraziamo per la collaborazione, le sue valutazioni saranno utili a migliorare la qualità dei nostri servizi.

Il questionario debitamente compilato potrà essere imbucato nelle apposite cassette disponibili in RSA.

Le ricordiamo che è fondamentale che il questionario giunga **a destinazione entro e non oltre il 15 marzo 2025** per consentire una valutazione dell'efficacia e della qualità del servizio, per riprogettare gli aspetti che risultino essere inadeguati e per contribuire ad una corretta valutazione dei fattori di rischio organizzativo.

Trascorsi trenta giorni dalla distribuzione dei questionari i risultati elaborati con specifici report nei trenta giorni successivi vengono resi noti in bacheca agli interessati e se necessario vengono attivate azioni di miglioramento.

#### TRASPARENZA DEI DATI

La Fondazione rende disponibili mediante pubblicazione sul proprio sito internet [www.fondazionepaoladirosa.it](http://www.fondazionepaoladirosa.it) quanto previsto dalla normativa in materia di trasparenza ai sensi della Legge 124/2014.

## INDICATORI DI QUALITA'

Qui di seguito sono elencati gli aspetti più rilevanti del Servizio che costituiscono i parametri del nostro standard qualitativo.

<b><u>OBIETTIVI</u></b>	<b><u>STANDARD</u></b>
<p><b>DIRITTO ALL'INFORMAZIONE</b> Ogni Ospite ha il diritto di richiedere e ottenere informazioni puntali riguardo l'accettazione e l'espletamento delle pratiche burocratiche.</p>	<p>Ampia possibilità di accedere alla Direzione e all'Ufficio Accettazione/URP da parte degli Ospiti e dei loro famigliari.</p>
<p><b>VALUTAZIONE DEL SERVIZIO</b> Ogni Ospite ha il diritto di poter identificare il Personale che gli presta assistenza e il diritto-dovere di esprimere giudizi e suggerimenti in merito al servizio offerto.</p>	<p>Tutto il personale che viene a contatto con gli Ospiti è identificabile tramite cartellino che ne riporta il nome e la qualifica. Per verificare la soddisfazione dell'Ospiti vengono realizzate annualmente indagini specifiche. Una volta elaborati i dati, i risultati vengono portati a conoscenza degli interessati.</p>
<p><b>INTERVENTI PERSONALIZZATI</b> Ad ogni Ospite sono garantiti interventi adeguati ai singoli bisogni sanitari e socio-assistenziali.</p>	<p>Dopo l'ingresso in R.S.A. viene steso per l'Ospite un Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.): di ogni P.A.I. è prevista una revisione periodica e sono programmati controlli sull'adeguatezza degli interventi pianificati.</p>
<p><b>FORMAZIONE E MOTIVAZIONE OPERATORI</b> È ritenuto indispensabile coinvolgere tutto il Personale in un percorso di formazione e responsabilizzazione, in modo da motivarlo nell'esercizio quotidiano della professione.</p>	<p>Sono previsti corsi dedicati alla formazione ed aggiornamento degli Operatori. Per ogni Operatore viene aggiornata una scheda che riporta il monte ore di formazione.</p>
<p><b>SERVIZIO ASSISTENZIALE</b> Ogni Ospite ha diritto di ricevere prestazioni assistenziali nell'arco delle 24 ore.</p>	<p>Agli Ospiti è garantita l'igiene quotidiana al mattino. Tutti gli Ospiti sono sottoposti a un bagno completo o spugnatrice completa (con capelli). Gli Operatori compilano i moduli di registrazione dei bagni programmati e di quelli effettuati. La R.S.A. garantisce un'assistenza personalizzata alla nutrizione. Vengono adottati programmi diversificati per la gestione dell'incontinenza e</p>

<p><b>SERVIZIO SANITARIO</b> Ogni Ospite ha diritto di ricevere prestazioni sanitarie nell'arco delle 24 ore.</p> <p><b>SERVIZIO RIABILITATIVO E LUDICO RIABILITATIVO</b> La Struttura programma, per i propri Ospiti, cicli riabilitativi e ludico-riabilitativi.</p> <p><b>PRESTAZIONI ALBERGHIERE.</b> Ogni Ospite ha il diritto di usufruire di prestazioni alberghiere di elevato livello qualitativo. I Servizi di lavanderia, cucina, pulizie ambienti e parrucchiere puntano a rendere il soggiorno all'interno della Struttura il più vicino possibile alla vita che si svolge esternamente.</p>	<p>aggiornata la relativa scheda. Supervisione del controllo del Servizio. Assistenza continua garantita da Ausiliari Socio-Assistenziali assegnati ai Nuclei.</p> <p>Assistenza infermieristica. Assistenza medica. Assistenza farmacologica. Prelievi ematici. Prevenzione e cura delle lesioni cutanee e da decubito. Prescrizione di ausili personalizzati (carrozzine, deambulatori) forniti dall'ATS.</p> <p>Servizio riabilitativo e servizio di animazione. Viene predisposto annualmente un programma di animazione e per ogni attività viene compilata una scheda delle presenze alle attività di animazione.</p> <p>Camera di degenza. Climatizzazione. Televisione e Servizio Telefonico. Servizio parrucchiere e Servizio estetista Bar. Servizio lavanderia vestiario personale (a pagamento). Servizio di pulizia degli ambienti. Possibilità di scelta del menù.</p>
---	--

## MODULO RECLAMI, SEGNALEZIONE DISSERVIZI E RICHIESTE INFORMAZIONI

Alla Direzione Amministrativa  
FONDAZIONE PAOLA DI ROSA  
Via Ottaviano Montini, 37  
25133 Brescia (BS)  
[accettazione@villadisalute.it](mailto:accettazione@villadisalute.it)

☐ Il/la sottoscritto/a \_\_\_\_\_  
in qualità di **utente** ricoverato / che è stato ricoverato presso la R.S.A.

☐ Mons.F.Pinzone

☐ Villa di Salute

☐ Paola di Rosa

☐ Il/la sottoscritto/a \_\_\_\_\_  
in qualità di:

☐ Familiare/Caregiver

☐ Amministratore di sostegno

☐ Tutore

dell'Utente Sig. \_\_\_\_\_

Recapito telefonico per comunicazioni: \_\_\_\_\_

DESIDERA ESPRIMERE: ☐ IL RECLAMO ☐ SEGNALARE IL DISSERVIZIO ☐ FORMULARE RICHIESTA DI INFORMAZIONI :

---

---

---

---

---

---

---

**Informativa:** i dati raccolti con la compilazione del seguente modulo vengono trattati dalla Fondazione Paola Di Rosa per poter istituire la pratica ed effettuare le dovute indagini a seguito della segnalazione da Lei inoltrata. I dati verranno conservati secondo le misure di sicurezza previste del DGPB 679/2016 e i diritti dell'interessato potranno essere esercitati inoltrando esplicita richiesta al titolare del Trattamento (Fondazione Paola Di Rosa). In caso di mancato assenso al trattamento dei dati personali, le segnalazioni non potranno essere accertate né evase.

DATA \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_

La Direzione della Fondazione si impegna a fornire risposta in merito al reclamo, segnalazione di disservizio o richiesta di informazioni entro **30 giorni** dalla data di ricezione del modulo.  
Non sono presi in considerazione reclami, segnalazioni o richieste anonime.

**MODULO DI RICHIESTA PER RITIRO CARTELLA CLINICA O DOCUMENTAZIONE  
SOCIOSANITARIA**

Al RESPONSABILE SANITARIO  
della Fondazione Paola Di Rosa Onlus

Data .....

**OGGETTO: RICHIESTA PER RITIRO CARTELLA CLINICA O DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA**

☐ Il/la sottoscritto/a .....  
in qualità di **ospite** della R.S.A. ☐ Mons.F.Pinzoni ☐ Villa di Salute ☐ Paola di Rosa  
dal ..... al .....

☐ Il/la sottoscritto/a .....  
in qualità di: ☐ Erede ☐ Amministratore di sostegno ☐ Tutore ☐ Curatore  
del/della Sig. ....  
ospite della R.S.A. ☐ Mons.F.Pinzoni ☐ Villa di Salute ☐ Paola di Rosa

**C H I E D E**

con la presente:

☐ il rilascio di cartella clinica relativa al ricovero presso la R.S.A.  
☐ Mons.F.Pinzoni ☐ Villa di Salute ☐ Paola di Rosa  
dal ..... al .....

☐ il rilascio della documentazione sociosanitaria sottoindicata:

.....  
.....  
.....

Al ritiro provvederà il sottoscritto o la persona sottoindicata:

Sig. .... (nato/a a ..... il ...../...../.....)\*

Firma del Richiedente\*

.....

**\*allegare carta d'identità fronte e retro**

- in caso di paziente deceduto, l'**erede** deve allegare autocertificazione del relativo status
- per l'amministratore di sostegno, tutore o curatore deve essere allegato il provvedimento di nomina

La predisposizione di copia della cartella clinica o documentazione sociosanitaria comporta l'addebito di € 30,00 per copia fino a 200 pagine e € 0,15 in più per ogni ulteriore pagina. L'eventuale seconda copia comporta l'addebito di € 10,00.

La copia della cartella clinica o documentazione sociosanitaria viene rilasciata entro 30 giorni dalla richiesta.

## MODULO DELL'ESERCIZIO DI ACCESSO AGLI ATTI

Alla Direzione  
FONDAZIONE PAOLA DI ROSA ONLUS

Il/la sottoscritto/a.....  
nella sua qualità di (specificare la qualità ed il titolo)  
.....  
.....

### PREMESSO CHE

la FONDAZIONE PAOLA DI ROSA Onlus detiene i documenti relativi a (specificare a che cosa tali documenti si riferiscono o quali sono i documenti che interessano):

.....  
.....  
.....  
.....

### FA ISTANZA

Affinché la Direzione della FONDAZIONE PAOLA DI ROSA ONLUS voglia autorizzarlo ad accedere ai documenti di cui sopra comunicando a tale fine il luogo dove tali documenti sono visibili, con facoltà di visionarli ed estrarne copia.

### SI PRENDE ATTO CHE

In materia trova applicazione la Legge 07/08/1990 n. 241 nonché la procedura approvata dal Consiglio della Fondazione disponibile presso l'Ufficio Accettazione della Fondazione Paola Di Rosa Onlus ed esposta in bacheca.

Data...../...../.....

Firma.....

La Direzione della Fondazione si impegna a fornire risposta in merito all'istanza entro 30 giorni dalla data di ricezione della richiesta.



## **REGOLAMENTO INTERNO: DISPOSIZIONI DEL PRESIDENTE PER LE R.S.A. VILLA DI SALUTE – MONS.F.PINZONI – PAOLA DI ROSA**

### **1. NORME DI CARATTERE IGIENICO SANITARIO PER PARENTI ED ASSISTENTI PERSONALI DEGLI OSPITI.**

Per una corretta gestione ed anche al fine di evitare anomale forme di responsabilità nei confronti degli Ospiti si dispone quanto segue:

- durante le visite mediche, le cure igieniche all'Ospite e la sanificazione della stanza è consentito stazionare nella stessa stanza solo al personale di Nucleo;
- l'igiene personale degli Ospiti in genere e la movimentazione degli stessi a letto, come pure degli allettati, è consentita solo al personale di Nucleo;
- la movimentazione, l'allentamento o l'eliminazione, anche temporanea, dei mezzi di contenzione degli Ospiti è consentita solo al personale dedicato; quanto sopra vale anche per la movimentazione, l'allentamento o l'eliminazione di protesi o tutori degli Ospiti;
- l'accompagnamento alla deambulazione non in carrozzina deve essere previamente autorizzato dal medico di Nucleo e dal fisioterapista con relativa annotazione sulla cartella clinica;
- può essere offerto cibo, alimenti o bevande agli Ospiti solo previa autorizzazione, di volta in volta, del medico di R.S.A.;
- Non è consentito conservare in camera alimenti deperibili o che richiedano una modalità di conservazione specifica.
- È vietato a parenti, caregiver di ospiti o visitatori soffermarsi nelle stanze degli Ospiti o nei Reparti per consumare cibo o alimenti.
- È vietato introdurre in R.S.A. bevande alcoliche, sigarette, accendini e materiale infiammabile.
- durante le ore del pranzo e della cena non è consentito, per ragioni igienico sanitarie, a parenti o assistenti personali dell'Ospite, sostare in dette sale, salvo specifica autorizzazione del Responsabile Sanitario; eventuali eccezioni devono preventivamente essere autorizzate esclusivamente dal Responsabile Sanitario per iscritto.
- la preparazione di farmaci o di prodotti similari da somministrare agli Ospiti è consentita solo al personale medico ed infermieristico.
- Non è consentito fornire e/o somministrare farmaci e parafarmaci di alcun tipo senza autorizzazione scritta del Responsabile sanitario altresì dicasi per l'utilizzo per la pulizia sanitaria utilizzare prodotti e sostanze anche disinfettanti di qualsiasi tipo senza l'autorizzazione della Direzione.
- È in ogni caso vietato conservare nelle stanze medicinali e prodotti farmaceutici di alcun tipo.

### **2. NORME COMPORTAMENTALI PER PARENTI ED ASSISTENTI PERSONALI DEGLI OSPITI**

#### **OBBLIGHI**

- Seguire scrupolosamente le disposizioni impartite dal medico e dall'infermiere di Nucleo nel prestare la propria opera all'Ospite.
- Riferire sempre al personale di Nucleo qualsiasi elemento utile a migliorare l'assistenza e/o la qualità di vita dell'Ospite.
- Uscire sempre dalla stanza durante le manovre igieniche, le visite mediche e/o le altre situazioni che richiedono riservatezza per l'Ospite e/o il compagno di stanza.
- Rispettare gli orari e l'organizzazione dell'attività di Nucleo.
- Rispettare la privacy degli Ospiti nelle loro camere, soprattutto durante le ore di riposo.
- Rispettare i tempi dell'Ospite soprattutto nell'assunzione degli alimenti riferendo al personale di Nucleo eventuali problematiche rilevate: difficoltà nella deglutizione, insorgenza di tosse, rifiuto di cibo ecc.
- Stimolare la socializzazione dell'Ospite rispettando le sue preferenze ed esigenze specifiche evitandone assolutamente l'isolamento e/o l'esclusione dal gruppo del Nucleo.
- Informare il personale di Nucleo quando si accompagna l'Ospite fuori dal Nucleo, rispettando le indicazioni e le limitazioni ricevute in tal senso dal medico o dall'infermiere.
- Attenersi alle disposizioni dietetiche riguardanti l'Ospite e in particolare riguardo al consumo di alimenti quali merende, gelati, frutta dolci ecc. al di fuori dei pasti principali.

#### **DIVIETI**

- Non utilizzare modi autoritari e coercitivi nei confronti dell'Ospite.
- Non intervenire nell'assistenza diretta dell'Ospite (igiene, bagno, trasferimenti, somministrazione di farmaci ecc.).

- Non intraprendere alcuna iniziativa autonoma nei confronti dell'Ospite prima di aver consultato l'infermiere e/o il medico di Nucleo.
- Non accedere ai locali di servizio di Nucleo (cucina, infermeria, bagni assistiti, depositi ecc.).
- Non fare osservazioni o richiami al personale. Eventuali disagi e controversie vanno sempre esposte al medico o infermiere di Nucleo.
- Non sostare vicino al carrello durante la distribuzione dei pasti ma attendere, se autorizzati, le pietanze al tavolo vicino all'Ospite.
- Non divulgare informazioni sulle condizioni di salute fisica e psichica dell'Ospite, e dell'eventuale compagno di stanza ad altri Ospiti del Nucleo.
- È incompatibile per il personale dipendente della Fondazione prestare opera di assistente personale agli Ospiti delle R.S.A. gestite dalla Fondazione stessa.

### **3. AVVERTENZE PER OSPITI E PARENTI**

- È vietato forare le pareti, i mobili e le boiserie (arredi in legno) con chiodi, puntine e/o simili.
- È vietato utilizzare nastro adesivo sulle pareti, sui mobili e sulle boiserie (arredi in legno).
- È vietato appendere ai muri quadri o qualsiasi altra forma di suppellettile. Si prega di utilizzare le mensole presenti nelle stanze.
- È vietato portare mobili, arredi, tende o altro, extra le dotazioni delle stanze.
- È vietato portare in stanza apparecchiature elettriche di qualsiasi natura non conformi alle normative vigenti (es: frigoriferi, scaldavivande, fornellini, stufette, ventilatori, ecc.).
- Avvisare l'Ufficio Tecnico e/o il Manutentore per l'installazione di apparecchi TV e/o simili.
- È vietato attorcigliare e/o annodare i cavetti del sistema di chiamata degli Ospiti.
- È vietato utilizzare effetti lettereschi, coperte e copriletti non forniti dalla Fondazione.
- È vietato movimentare a mano le ante e/o scuri delle finestre la dove sia presente la movimentazione elettrica.
- È vietato portare in stanza medicinali ad uso personale senza l'autorizzazione del Medico di Nucleo.
- È vietato conservare nelle stanze alcool e/o altri liquidi infiammabili.
- È vietato conservare nelle stanze derrate alimentari e bevande alcoliche.
- Si ricorda che è vietato fumare.
- Si prega di tenere in ordine la stanza (comodini e piani di appoggio) al fine di agevolare la sanificazione giornaliera.
- Si ricorda che è vietato chiudere a chiave le stanze degli Ospiti.
- Si fa presente che la Direzione non risponde del denaro e degli oggetti di valore tenuti dagli Ospiti.
- È vietato parcheggiare le autovetture, i motocicli e le biciclette negli spazi riservati ai mezzi di soccorso e ai disabili.
- È obbligatorio attenersi alle procedure interne e di emergenza affisse in Nucleo.
- IMPIANTO DI CLIMATIZZAZIONE / RISCALDAMENTO: ad impianto in funzione le finestre devono restare chiuse onde evitare inutili dispersioni di potenza dell'impianto.
- IMPIANTO DI CLIMATIZZAZIONE: si ricorda che la normativa consiglia di mantenere una temperatura interna non inferiore a -5°C rispetto alla temperatura esterna (esempio: temp. esterna 30°C, temp. interna impianto 25°C).

#### **N.B.**

**NUMERO DI TELEFONO INTERNO PER EMERGENZE: 100**

**NUMERO DI TELEFONO ESTERNO PER EMERGENZE: 030.2019011**



## REGOLAMENTO GESTIONE ABBIGLIAMENTO OSPITI

Tutti i capi degli ospiti devono essere etichettati con Cognome e Nome tramite etichetta termoadesiva da applicare a cura dei famigliari.

In alternativa la Fondazione mette a disposizione tale servizio di etichettatura al costo di €0,50 cad. garantendone durata nel tempo. Il pagamento deve avvenire al momento della consegna dei capi all'apposito ufficio/portineria, il quale rilascerà ricevuta.

Nella retta di degenza è compreso il lavaggio dell'INTIMO, qualora il famigliare intendesse lavare in proprio la biancheria intima dovrà segnalarlo alla firma del contratto.

Per il lavaggio dell'abbigliamento diverso dall'intimo, il costo mensile ammonta a €50,00.

### Dotazione complessiva:

#### BIANCHERIA INTIMA (INTIMO)

12 maglie intime cotone  
12 paia di mutande (se utilizzate)  
6 paia di calze estive  
6 paia di calze invernali  
3 pigiami estivi o camicie da notte  
3 pigiami invernali o camicie da notte  
3 reggiseni (se utilizzati)

#### ABBIGLIAMENTO DA GIORNO

5 abiti/calzoni/gonne/tute estive  
5 abiti/calzoni/gonne/tute invernali  
6 camicie/polo leggere  
4 golfini/pullover  
1 cappotto/giaccone/giacca a vento (al bisogno)  
1 soprabito/giacca/giubbino mezza stagione  
1 paio di calzature estive  
1 paio di calzature invernali (suola antidrucciolo)  
1 paio di pantofole/pianelle invernali  
1 paio di pantofole/pianelle estive

### Come attivare il servizio lavanderia?

L'abbigliamento già etichettato deve essere consegnato presso la portineria per la microchippatura in 2 buste distinte compilando il modulo Allegato A per ciascuna busta: la 1° andrà direttamente alla lavanderia esterna e la 2° andrà riposta nell'armadio dell'ospite a cura dei famigliari.

Fino all'applicazione dei microchip su tutta la dotazione l'abbigliamento utilizzato dall'ospite dovrà essere lavato dai famigliari (i capi sporchi potranno essere ritirati nel bagno della camera).

Al momento del rientro dalla lavanderia della 1°tranche di capi microchippati, i famigliari dovranno provvedere a consegnare in portineria i restanti capi da chippare (2° borsa).

Eventuali integrazioni di abbigliamento in corso di degenza dovranno essere consegnate in portineria con le stesse modalità sopra indicate.

### Quali capi portare e quali evitare?

✓**Si** Capi lavabili ad alte temperature (es. cotone o felpati, ecc.)

✗**No** Capi delicati (es. lana, seta, cachemire, ecc.)

✗**No** Capi con applicazioni (es. paillettes, perline, pizzi, inserti in pelle, ecc.)

### Ulteriori informazioni:

✦ La portineria è disponibile alla ricezione dell'abbigliamento tutti i giorni dalle ore 08.00 alle ore 20.00.

⊘ È vietato togliere i microchip applicati

📢 Eventuali segnalazioni andranno comunicate all'apposito ufficio/portineria

!!! Qualora non si dovessero seguire le indicazioni sopra riportate la Fondazione e la lavanderia Neproma non risponderanno dell'eventuale danno.

📎 Allegato A: Distinta da compilare per la microchippatura dell'abbigliamento

📎 Allegato B: Tabella rimborsi lavanderia.

I familiari che riscontrassero problemi o capi rovinati potranno verificare la relativa quota di rimborso (a cura della lavanderia esterna) da calcolarsi in base alla tabella sulla base dei lavaggi effettuati.

**ALLEGATO A**

<b>NOME E COGNOME OSPITE</b>			
<b>R.S.A.</b>	<input type="checkbox"/> PINZONI <input type="checkbox"/> VILLA DI SALUTE <input type="checkbox"/> PAOLA DI ROSA	<b>REPARTO</b>	

☐ Nuovo ingresso   
 ☐ Integrazione   
 ☐ Sostituzione   
 ☐ Eliminazione

INDUMENTO /ACCESSORIO					Q.TA TOTALE
	NUOVO	LEGGERMENTE USURATO	USURATO	MOLTO USURATO	
ABITO DONNA					
BERRETTO					
BODY					
CALZE					
CAMICIA DA NOTTE					
CAMICIA					
CANOTTIERA					
CAPPOTTO					
CRAVATTA					
FOULARD					
GIACCA PIGIAMA					
GIACCA TUTA					
GIACCA					
GILET					
GIUBBINO – GIACCONE					
GOLF					
GONNA					
IMPERMEABILE					
MAGLIA INTIMA					
MAGLIONE					
MUTANDE					
PANCERA					
PANTALONE					
PANTALONE CORTO					
PANTALONE PIGIAMA					
PANTALONE TUTA					
POLO					
REGGISENO					
SCIALLE					
SCIARPA					
SOTTOVESTE					
T-SHIRT					
VESTAGLIA – GIACCA DA CAMERA					

**ALTRI OGGETTI PERSONALI CONSEGNATI**

Con la firma del presente modulo il firmatario accetta le condizioni di rimborso dei capi in base ai valori economici indicati nella TAB7.5.2.01 Valutazione capi di abbigliamento, ricevuta in copia

NOTE: \_\_\_\_\_

Data compilazione \_\_\_\_\_

Firma operatore \_\_\_\_\_

Firma Parente \_\_\_\_\_


  
 LAVANDERIA INDUSTRIALE

**ALLEGATO B**

INDUMENTO/ACCESSORIO	VALORE (1)	0-5 LAV	6-10 LAV	10-25 LAV	OLTRE 25
		NUOVO	LEGG. USURATO	USURATO	MOLTO USURATO
ABITO	€ 25,00	€ 25,00	€ 17,50	€ 7,50	€ 0,00
BERRETTO	€ 5,00	€ 5,00	€ 3,50	€ 1,50	€ 0,00
BODY	€ 10,00	€ 10,00	€ 7,00	€ 3,00	€ 0,00
CALZE	€ 3,00	€ 3,00	€ 2,10	€ 0,90	€ 0,00
CAMICIA DA NOTTE	€ 15,00	€ 15,00	€ 10,50	€ 4,50	€ 0,00
CAMICIA	€ 20,00	€ 20,00	€ 14,00	€ 6,00	€ 0,00
CANOTTIERA	€ 7,00	€ 7,00	€ 4,90	€ 2,10	€ 0,00
CAPPOTTO	€ 50,00	€ 50,00	€ 35,00	€ 15,00	€ 0,00
CRAVATTA	€ 10,00	€ 10,00	€ 7,00	€ 3,00	€ 0,00
FOULARD	€ 10,00	€ 10,00	€ 7,00	€ 3,00	€ 0,00
GIACCA PIGIAMA	€ 8,00	€ 8,00	€ 5,60	€ 2,40	€ 0,00
GIACCA TUTA	€ 9,00	€ 9,00	€ 6,30	€ 2,70	€ 0,00
GIACCA	€ 30,00	€ 30,00	€ 21,00	€ 9,00	€ 0,00
GILET	€ 10,00	€ 10,00	€ 7,00	€ 3,00	€ 0,00
GIUBBINO - GIACCONE	€ 30,00	€ 30,00	€ 21,00	€ 9,00	€ 0,00
GONNA	€ 15,00	€ 15,00	€ 10,50	€ 4,50	€ 0,00
IMPERMEABILE	€ 30,00	€ 30,00	€ 21,00	€ 9,00	€ 0,00
MAGLIA INTIMA	€ 6,00	€ 6,00	€ 4,20	€ 1,80	€ 0,00
MUTANDE	€ 5,00	€ 5,00	€ 3,50	€ 1,50	€ 0,00
PANCERA	€ 8,00	€ 8,00	€ 5,60	€ 2,40	€ 0,00
PANTALONE	€ 25,00	€ 25,00	€ 17,50	€ 7,50	€ 0,00
PANTALONE CORTO	€ 10,00	€ 10,00	€ 7,00	€ 3,00	€ 0,00
PANTALONE PIGIAMA	€ 8,00	€ 8,00	€ 5,60	€ 2,40	€ 0,00
PANTALONE TUTA	€ 8,00	€ 8,00	€ 5,60	€ 2,40	€ 0,00
POLO	€ 10,00	€ 10,00	€ 7,00	€ 3,00	€ 0,00
REGGISENO	€ 10,00	€ 10,00	€ 7,00	€ 3,00	€ 0,00
SCIALLE	€ 10,00	€ 10,00	€ 7,00	€ 3,00	€ 0,00
SCIARPA	€ 10,00	€ 10,00	€ 7,00	€ 3,00	€ 0,00
SOTTOVESTE	€ 10,00	€ 10,00	€ 7,00	€ 3,00	€ 0,00
T-SHIRT	€ 10,00	€ 10,00	€ 7,00	€ 3,00	€ 0,00
VESTAGLIA - GIACCA DA CAMERA	€ 15,00	€ 15,00	€ 10,50	€ 4,50	€ 0,00

Con la firma del presente modulo il firmatario accetta le condizioni di rimborso dei capi in base ai valori economici riportati nella tabella di cui sopra.

**SI COMUNICA CHE NON VERRA' RIMBORSATO NESSUN CAPO PARTICOLARMENTE DELICATO COME LANA O CASHMERE.**

Firma operatore \_\_\_\_\_

Firma Parente \_\_\_\_\_

*Neproma Service* s.r.l.  
LAVANDERIA INDUSTRIALE

TIPOLOGIA POSTO LETTO	R.S.A. VILLA DI SALUTE	R.S.A. MONS.F.PINZONI	R.S.A. PAOLA DI ROSA
Camera doppia P.L. CONTRATTUALIZZATO	€60,50	€65,50	€60
Camera singola P.L. CONTRATTUALIZZATO	€66,50	€75,50	€60
Camera doppia P.L. NON CONTRATTUALIZZATO/SOLVENTE	€115	€115	-
Camera singola P.L. NON CONTRATTUALIZZATO/SOLVENTE	€115	€115	-
Camera doppia P.L. NUCLEO ALZHEIMER	€68	-	-
Camera singola P.L. NUCLEO ALZHEIMER	€70	-	-













*"Nell'assistere gli ammalati, considerate non la creatura,  
ma la persona stessa del Signore"*

*S. Maria Crocefissa di Rosa*

*14.12.1855*