



FONDAZIONE SERLINI ONLUS R.S.A. E CENTRO MULTISERVIZI ANZIANI

Via Monte Grappa, 101 - 25035 Ospitaletto (BS)
Tel. Amministrazione 030643366 - Fax 0306846315 - Tel. Infermeria 030640225
C.F. 80019030172 - P.IVA 01738780178
e-mail rsaserlini@pec.it - segreteria@rsaserlini.it - www.rsaserlini.it

1 Carta dei Servizi RSA 2023.docx

CARTA DEI SERVIZI RSA ANNO 2023

Alcune informazioni e modalità operative indicate nella presente Carta sono da ritenersi momentaneamente modificate alla luce di quanto previsto in regolamenti, protocolli, procedure, ecc., adottate da Fondazione Serlini nel post emergenza Covid 19 - fase di transizione

SOMMARIO

1. Premessa	Pag. 3
2. Come raggiungere la Fondazione	" 4
3. La Carta dei Servizi	" 4
4. Carta dei Diritti dell'Anziano	" 4
5. Informazioni generali sulla Fondazione	" 6
6. La domanda di ingresso	" 8
7. Visite conoscitive della struttura	" 9
8. Le prestazioni sanitarie	" 9
9. Le prestazioni assistenziali	" 9
10. Le prestazioni alberghiere	" 10
11. Altri servizi	" 11
12. Le relazioni con il pubblico	" 11
13. Ammissione alla struttura e regole di comportamento	" 12
14. Retta forfetaria giornaliera di degenza, cauzione e quota forfetaria	" 13
15. Dimissioni e decessi	" 14
16. Orari delle visite e uscite degli Ospiti	" 14
17. Svolgimento di una "giornata tipo"	" 15
18. Menù tipo	" 15
19. Accesso ai documenti	" 16
20. Privacy	" 16
21. Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001	" 16
22. Codice Etico	"16
23. Tutela persone fragili	" 16
Allegati:	
"A" Regolamento interno per l'accesso al posto autorizzato non accreditato (posto di sollievo) e relativi allegati – aggiornamento gennaio 2023	" 17
"B" Scheda per reclami, suggerimenti e segnalazioni	" 22
"C" Modulo privacy – Informazioni e consenso ospiti RSA	" 23
"D" Modulo privacy – Informazioni e consenso caregiver	" 25
"E" Questionario per la rilevazione della "qualità" percepita dagli ospiti della RSA	"27
"F" Questionario per la rilevazione della "qualità" percepita dai familiari/persona di riferimento degli ospiti della RSA	" 28
"G" Contenuto informativa ATS Brescia su tutela persona fragile con limitata capacità di agire	" 30

1. Premessa

La Carta dei Servizi fornisce alcune pratiche informazioni al fine di permettere agli utenti che intendono accedere alla Fondazione Serlini ONLUS – R.S.A. e Centro Multiservizi Anziani di usufruire al meglio delle cure e delle prestazioni offerte, ed è utile per avvicinare gli utenti ed i loro familiari alla vita della R.S.A., favorendo una corresponsabilità nella gestione dei processi assistenziali.

Conscia del fatto che la convivenza non è sempre facile, la Fondazione ritiene essenziale il coinvolgimento dei familiari, ai quali è chiesto di cooperare, con sensibilità e serenità, nel delicato momento dell'inserimento in struttura e durante tutta la permanenza.

Oltre a fornire le opportune prestazioni sanitarie, riabilitative, assistenziali e ricreative, la Fondazione mette in campo le proprie energie e risorse umane anche per creare un clima sereno, rispettoso della dignità dell'ospite, dei suoi diritti civili e politici, del suo credo religioso, nonché della sua privacy.

La Carta dei Servizi rappresenta, inoltre, l'impegno da parte della struttura a garantire il rispetto di parametri di qualità e quantità nell'erogazione dei servizi, come stabilito dalle vigenti normative, nonché ad assicurare il continuo miglioramento degli stessi.

La Fondazione si augura che la Carta risulti utile per una più approfondita conoscenza delle attività prestate e dei servizi erogati, auspicando di rispondere pienamente alle aspettative di chi si affida alle cure del Serlini.

Buona permanenza presso la nostra struttura!

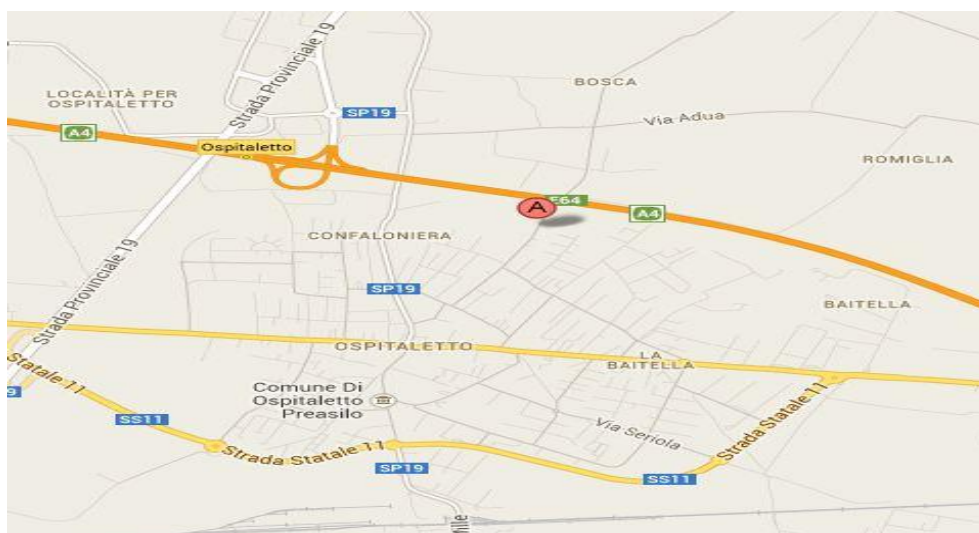
Ospitaletto, 1.2.2023

per Il Consiglio di Amministrazione

IL PRESIDENTE
Gian Battista Garza

2. Come raggiungere la Fondazione

La Fondazione Serlini ONLUS - R.S.A. e Centro Multiservizi Anziani ha sede ad Ospitaletto (BS), in via Monte Grappa n. 101.



La struttura è raggiungibile in automobile:

- per chi proviene da Bergamo o da Milano procedere in direzione di Brescia quindi, una volta entrati nel paese di Ospitaletto, seguire le indicazioni per la «Casa di Riposo».
- per chi proviene da Brescia, procedere in direzione di Milano, quindi, entrati nel paese di Ospitaletto, seguire le indicazioni per «Casa di Riposo».

Il servizio di trasporto extraurbano è garantito da pullman di linea; ad Ospitaletto, inoltre, sono presenti il casello autostradale dell'Autostrada Milano – Venezia (A4), il raccordo per raggiungere la BRE.BE.MI. (A35) e la stazione ferroviaria sulla linea Milano – Venezia (fruibile tramite treni locali).

3. La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi si rivolge agli ospiti, ai parenti degli ospiti e a tutte le persone interessate a conoscere i servizi e le prestazioni offerte dalla Fondazione Serlini ONLUS - R.S.A. e Centro Multiservizi Anziani ed è uno strumento per avvicinare gli interessati ai servizi offerti nonché garantire e migliorare la qualità dei servizi stessi; ha validità annuale, salvo intervengano modifiche significative di quanto riportato in essa (es. servizi aggiuntivi, retta a carico dell'utente, ecc.).

La Carta dei Servizi include anche il Regolamento interno per l'accesso al posto autorizzato non accreditato (posto di sollievo) attivo dall'anno 2014, al quale si rimanda per le specifiche relative al servizio stesso.

La Fondazione mette gratuitamente a disposizione degli ospiti, dei parenti e di tutte le persone interessate copia della Carta dei Servizi, che viene consegnata direttamente in occasione dell'ingresso in RSA ed è sempre disponibile presso l'Ufficio negli orari di apertura dello stesso.

La Carta dei Servizi, inoltre, viene affissa all'Albo, viene pubblicata sul sito internet www.rsaserlini.it e viene inviata all'ASST/UCAM di riferimento in occasione di ogni revisione.

4. Carta dei Diritti dell'Anziano

Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienza del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la

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

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati)
- agenzie di informazione e, più in generale, mass media;
- famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

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

- il principio "di giustizia sociale", enunciato dall'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;

- il principio della "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 ed alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;

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

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

La persona anziana al centro di diritti e di doveri

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

La persona anziana ha il diritto	La Società e le Istituzioni hanno il dovere:
di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	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.	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.	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.	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.	favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
di avere una vita di relazione.	evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
di essere messa in condizione di esprimere le proprie abitudini personali, la propria originalità e creatività.	fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie abitudini 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.	contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
di essere messa in condizioni 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.	operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

La tutela dei diritti riconosciuti

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

5. Informazioni generali sulla Fondazione

La Fondazione Serlini ONLUS - R.S.A. e Centro Multiservizi Anziani con sede in Ospitaletto (BS) Via Monte Grappa n. 101, C.F. 80019030172, P.IVA 01738780178, iscritta nel Registro Regionale delle Persone Giuridiche della Regione Lombardia con numero d'ordine 1950 dall'1.3.2004 ed iscritta alla Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di Brescia al numero REA BS-455466 dal 15.3.2004, è una Residenza Sanitaria Assistenziale, con capienza complessiva di 70 posti letto; di questi, 69 sono accreditati ed a contratto con il Servizio Sanitario Regionale attraverso l'ATS di Brescia ed uno è ad accesso libero, autorizzato e non accreditato, definito posto di sollievo.

La Fondazione è in possesso di autorizzazione definitiva al funzionamento, come da determinazione dell'Asl Brescia n. HP/452 del 23 luglio 2010 ed è autorizzata per n. 1 posto di sollievo come da SCIA presentata all'Asl Brescia il 6.11.2013, prot. n. 168325.

La R.S.A. ospita ed assiste anziani affetti da inabilità permanente o temporanea, non assistibili al domicilio e che non necessitano di ricovero in strutture di tipo ospedaliero o nei centri di riabilitazione; a tal fine eroga quelle forme di assistenza e quegli interventi terapeutici ritenuti necessari nell'ambito di un programma elaborato dalla Fondazione, conformemente agli indirizzi regionali.

La R.S.A. è suddivisa in tre nuclei: il nucleo «A» a piano terra ed i nuclei «B» e «C» al primo piano.

La Fondazione trae origine dal "Ricovero Vecchi Serlini", pure con sede in Ospitaletto, costituito in Ente Morale giuridicamente riconosciuto con R.D. del 13 novembre 1942, n. 1783, della cui realizzazione furono promotori fin dagli inizi del Novecento l'Arciprete Mons. Rizzi ed il Comm. Serlini.

Il Consiglio di Amministrazione in data 25.09.2019, con atto pubblico, ha approvato il nuovo Statuto della Fondazione che, successivamente, è stato approvato dalla Regione Lombardia con Decreto n. 501 del 26.02.2020 limitatamente alle disposizioni conformi alla disciplina del D.P.R. 361/2000, rinviando l'esame circa la sussistenza alla conformità al Codice del Terzo Settore al controllo dell'Ufficio territoriale regionale del RUNTS.

Conseguentemente, con effetto dall'11.6.2020 la Fondazione ha assunto la denominazione di "Fondazione Serlini ONLUS - R.S.A. e Centro Multiservizi Anziani", mentre a decorrere dal termine stabilito nell'art. 104, comma 2, del D.Lgs. 117/2017, diverrà "Fondazione Serlini ETS - R.S.A. e Centro Multiservizi Anziani".

Finalità ed obiettivi della Fondazione:

La Fondazione ha come campo d'azione l'erogazione di servizi alla persona. La politica aziendale dell'ente, coerentemente con la "mission" più sopra enunciata, si pone i seguenti obiettivi generali:

- Soddisfazione delle aspettative degli utenti, dei loro familiari, degli enti esterni pubblici, privati e di volontariato interlocutori della Fondazione sul territorio;
- Ricerca di ottimali livelli di salute, con l'impegno a fornire le cure migliori per le patologie intercorrenti;
- Sviluppo/mantenimento della capacità residue dell'anziano;
- Ottenimento del massimo recupero funzionale, tendendo al reinserimento dell'ospite nel proprio contesto abitativo e familiare;
- Approccio globale alla persona con interventi mirati;
- Contrasto all'emarginazione ed all'isolamento, favorendo il mantenimento delle relazioni interpersonali;
- Formazione continua del personale per sostenerne la motivazione e la preparazione professionale;
- Garanzia di un'elevata qualità assistenziale per offrire agli ospiti un servizio qualificato;
- Ottimizzazione delle spese.

Struttura Organizzativa:

L'organo principale della Fondazione è il **Consiglio di Amministrazione** che, come previsto dallo Statuto, è composto da 6 membri nominati ogni 5 anni:

- n. 3 consiglieri nominati dall'Amministrazione Comunale di Ospitaletto;
- il Parroco "pro-tempore" della Parrocchia di Ospitaletto od un suo delegato, membro di diritto;
- n. 2 consiglieri nominati ciascuno da due Associazioni individuate a tal fine dalla Consulta della Fondazione.

Il Consiglio opera in piena autonomia, nel rispetto della volontà dei fondatori, in sintonia con lo Statuto, nell'osservanza delle Leggi e delle convenzioni, ed è investito di ogni funzione d'indirizzo e di controllo dell'azione amministrativa, nonché di gestione, anche tramite il Direttore Generale, nei limiti delle deleghe a lui conferite.

La **Consulta della Fondazione** è l'organo consultivo del Consiglio di Amministrazione, ed è così composta:

- n. 5 componenti nominati dal Comune di Ospitaletto
- n. 2 rappresentanti degli ospiti, scelti dagli ospiti fra gli stessi e/o i loro parenti tra una rosa di candidati che hanno dato la loro disponibilità;
- n. variabile di componenti nominati da organizzazioni di Ospitaletto senza scopo di lucro, legalmente costituite, che operano nell'ambito sanitario e/o socio-assistenziale, che facciano a tal fine apposita domanda al Consiglio di Amministrazione, il quale provvede a verificarne i requisiti (un rappresentante per ogni organizzazione).

La Consulta si riunisce, di regola, due volte all'anno, sotto la presidenza del legale rappresentante della Fondazione, per esprimere il proprio parere sul budget annuo di spesa (bilancio preventivo annuale), sul conto economico/stato patrimoniale/nota integrativa (bilancio consuntivo annuale), per prendere atto del lavoro svolto dalla Fondazione e per formulare suggerimenti in merito all'attività futura della Fondazione.

Nell'ambito delle proprie responsabilità legali, statutarie, delegate, professionali, la Fondazione è gestita da:

- **Consiglio di Amministrazione;**
- **Presidente**, eletto tra componenti del Consiglio di Amministrazione, legale rappresentante della Fondazione;
- **Direttore Generale**, figura apicale dell'Ente, che ha funzione direzionale, specificata in apposito regolamento, ed al quale compete, nei limiti delle deleghe attribuitegli dal Consiglio di Amministrazione, la gestione economica, tecnica ed amministrativa, nonché l'organizzazione delle risorse umane e strumentali;
- **Responsabile Medico**, diretto responsabile della conduzione igienico-sanitaria, nell'intento di raggiungere il livello ottimale di erogazione dei servizi sanitari, a rilievo sanitario e socio-assistenziale;
- **Infermiera Coordinatrice**, collabora con il Responsabile Medico nella progettazione e pianificazione dell'assistenza, si occupa della gestione del personale, in collaborazione con il Direttore Generale ed il Responsabile Medico, e del coordinamento dei servizi.

Risorse:

A) Risorse Umane (ogni figura è dotata di cartellino di riconoscimento riportante cognome, nome, mansione e fotografia)
Tutto il personale è in possesso di titolo di studio idoneo allo svolgimento della propria mansione.

Il personale dipendente della struttura è il seguente:

- Direttore Generale
- Responsabile Medico

- Infermiera Coordinatrice
- Infermieri
- Operatori Socio Sanitari
- Fisioterapisti
- Educatrici
- Esecutori addetti all'assistenza diretta di persone anziane
- Amministrativi
- Cuoche/Aiuto-cuoche

Il servizio medico è effettuato da medici dipendenti e/o a prestazione professionale; a prestazione professionale svolgono la loro attività fisiatra e psicologo.

Il servizio di lavanderia e guardaroba/stireria per il vestiario degli ospiti è affidato ad una ditta esterna.

Il servizio di pulizia e di risanamento di tutti i locali e degli spazi esterni della RSA, nonché le pulizie straordinarie del reparto cucina e dei locali accessori è affidato ad una ditta esterna.

In struttura operano le Suore dell'Associazione Laicale Femminile "Sorelle Misericordiose" e volontari.

B) Risorse Materiali:

a) Sede: La Fondazione si trova nella periferia di Ospitaletto, alle porte della Franciacorta.

La struttura è disposta su 2 piani, oltre al seminterrato ed al solaio. L'attuale sede, inaugurata nel 1977 dopo 5 anni di lavoro, è stata oggetto di diverse ristrutturazioni ed interventi riqualificativi (nel 1985, nel 1995, nel 2000, nel 2004, nel 2008, nel 2010 e nel 2014).

b) Alloggi: L'edificio è stato adeguato agli standards strutturali previsti dalla D.G.R. VII/7435 del 14.12.2001 della Regione Lombardia. Attualmente la R.S.A. dispone dei seguenti posti letto:

- nucleo «A» piano terra: n. 13 camere doppie per un totale di 26 posti letto
- nucleo «B» 1° piano: n. 3 camere triple, n. 6 camere doppie e n. 4 camere singole, per un totale di n. 25 posti letto
- nucleo «C» 1° piano: n. 8 camere doppie e n. 2 camere singole, per un totale di n. 18 posti letto;
- posto di sollievo: n. 1 camera singola.

Tutte le stanze sono dotate di bagno.

Al piano terra sono ubicati due bagni igienici comuni, di cui uno dotato di attrezzatura speciale per bagno assistito.

Al piano superiore sono ubicati due servizi igienici comuni dotati di attrezzatura speciale per bagno assistito.

c) Locali: la Fondazione dispone di una sala da pranzo e/o soggiorno per ogni nucleo.

Al piano terra si trova un'ampia sala soggiorno dotata di TV, che è utilizzata anche per lo svolgimento delle numerose attività di animazione rivolte agli ospiti.

Sempre a piano terra sono ubicati la sala occupazionale ed un ampio soggiorno polivalente, dove sono collocati distributori automatici di bevande e snack.

A piano terra sono situate anche la cappella per le funzioni religiose e la sala mortuaria; allo stesso piano sono inoltre ubicati l'ufficio amministrativo, il locale di controllo, ambulatorio e medicheria del nucleo A, ed un locale adibito al servizio parrucchiere-barbiere.

Al primo piano, oltre alle stanze dei nuclei B e C, si trova il locale di controllo, ambulatorio e medicheria di tali nuclei, con annesso deposito farmacia.

La cucina, la lavanderia, la stireria e la palestra sono ubicate al piano seminterrato.

d) Giardino: l'edificio è interamente circondato da un ampio giardino piantumato, dotato di panchine e di vialetti pavimentati agevolmente percorribili anche dagli ospiti in carrozzina.

e) Parcheggio: la Fondazione è dotata di parcheggio esterno per visitatori e di un parcheggio interno ad uso esclusivo della R.S.A.

f) Accessi: l'ingresso principale è in via Monte Grappa 101. L'accesso pedonale è dotato di cancellino con chiusura di sicurezza a tutela degli ospiti; il passaggio carraio è destinato all'accesso al parcheggio interno.

Fornitori, mezzi di servizio e, di norma, le ambulanze devono accedere alla struttura dall'ingresso carraio di via IV Novembre.

g) Mezzi di trasporto: L'Ente ha in dotazione un'automobile.

6. La domanda di ingresso

La lista di attesa è gestita dall'Azienda Socio Sanitaria Territoriale degli Spedali Civili di Brescia, tramite il proprio Presidio Territoriale UCAM di Gussago, che raccoglie le domande di ingresso.

La lista di attesa per il posto di sollievo è gestita direttamente dalla Fondazione, a cui va consegnata la domanda di ingresso mediante apposita modulistica.

7. Visite conoscitive della struttura

È possibile effettuare visite conoscitive della struttura da parte di utenti potenziali e loro familiari; di norma tale visita si svolge con l'accompagnamento dell'Infermiera Coordinatrice, previo appuntamento.

8. Le prestazioni sanitarie

Servizio medico: la R.S.A, tramite medici dipendenti e/o a prestazione libero-professionale, assiste direttamente gli ospiti; il servizio medico, oltre gli orari di presenza effettiva in struttura (dal lunedì al venerdì), prevede la reperibilità medica 24 ore su 24. Il personale medico è disponibile di norma ogni giorno ferialmente, dalle ore 11,00 alle ore 12,30, per fornire agli ospiti/parenti informazioni sullo stato di salute dell'ospite e sulle terapie in corso; i medici restano a disposizione per concordare colloqui o appuntamenti anche al di fuori di tali orari.

Il fisiatra svolge la propria attività, di norma, con un accesso settimanale, da concordarsi in base alle esigenze dell'Ente.

Viene assicurata adeguata consulenza dietologica quando specificamente previsto dal PAI dell'ospite.

Il Responsabile Medico può prescrivere, con oneri di trasporto a carico della Fondazione, eventuali prestazioni specialistiche e diagnostiche ritenute opportune.

L'Ospite ha la facoltà, a proprie spese, di avvalersi di prestazioni di medici specialisti di suo gradimento previa consultazione del Responsabile Medico, il quale dovrà essere informato sulle diagnosi fatte, al fine di avere il quadro completo delle condizioni dell'Ospite e valutare le eventuali indicazioni terapeutiche suggerite dallo specialista.

I parenti sono tenuti ad accompagnare l'Ospite alle visite e/o ricoveri ospedalieri.

Le prestazioni sanitarie assicurate agli ospiti che occupano il posto di sollievo sono dettagliatamente riportate nello specifico Regolamento.

Servizio Infermieristico: La presenza degli infermieri è garantita 24 ore su 24.

Il personale infermieristico cura la corretta applicazione delle prescrizioni del medico in materia infermieristica ed assistenziale, mediante la somministrazione delle terapie farmacologiche prescritte, l'effettuazione di medicazioni, prelievi, ecc.

Servizio socio sanitario: il servizio è svolto da Operatori Socio Sanitari (OSS), presenti ogni giorno dalle ore 6,00 alle ore 22,00.

Psicologo: lo psicologo libero-professionista svolge la propria attività in collaborazione con l'equipe socio-sanitaria, per fornire supporto psicologico a familiari e personale; di norma il professionista presta servizio settimanalmente per 3 ore.

Servizio Fisioterapico: Il servizio fisioterapico, attivo dal lunedì al sabato, garantito secondo le prescrizioni del Responsabile Medico e/o Fisiatra, attua interventi specifici volti a recuperare, potenziare e mantenere nel tempo le capacità motorie e funzionali degli ospiti. In questa ottica particolare attenzione è data, oltre che ai trattamenti in fase acuta e post-acuta (fratture, ictus, allettamenti prolungati, ecc.) ai trattamenti cosiddetti di mantenimento, che si propongono, per quanto possibile, di mantenere il più a lungo nel tempo le residue capacità e di prevenire la sindrome da immobilizzazione.

Gli ospiti che occupano il posto di sollievo fruiscono delle prestazioni fisioterapiche (obbligatorie, di base, di rieducazione funzionale, massoterapia, terapie fisiche e strumentali) secondo le modalità riportate nello specifico Regolamento.

Farmacia interna: È presente il deposito farmacia interno nel quale si trovano i medicinali di uso corrente.

I farmaci prescritti agli ospiti sui 69 posti letto autorizzati, accreditati ed a contratto sono totalmente a carico della Fondazione; il prontuario è stabilito dal Responsabile Medico. La prescrizione è effettuata dai medici della Fondazione.

9. Le prestazioni assistenziali

Assistenza di base: Il servizio assistenziale è svolto 24 ore su 24 dagli Esecutori addetti all'assistenza diretta di persone anziane, i quali si prendono cura dell'ospite in tutte le attività di base della vita quotidiana: igiene (comprese manicure e pedicure, quando non necessario l'intervento del podologo), alimentazione, abbigliamento, mobilizzazione, deambulazione, ecc.

Animazione: È coordinata dalle Educatrici, presenti in struttura complessivamente per 60 ore settimanali, che organizzano e promuovono le attività educative, di animazione e socializzazione a favore degli ospiti, avvalendosi anche dell'opera dei volontari e delle Suore dell'Associazione Laicale Femminile "Sorelle Misericordiose".

Le varie attività ed iniziative animativo-ricreative e stimolative sono dettagliate nel Piano educativo, di animazione e socializzazione, annualmente stilato alla luce di quanto richiesto dalla normativa vigente.

Tutte le iniziative vengono pubblicizzate con debito anticipo tramite avvisi affissi alle bacheche poste all'ingresso della R.S.A, nella sala soggiorno del piano terra, nei tre nuclei e sul sito internet della Fondazione.

10. Le prestazioni alberghiere

Ristorazione: Il servizio di ristorazione è interno alla struttura.

Il vitto comprende prima colazione, pranzo, merenda, cena, vino laddove consentito, acqua imbottigliata oligominerale ai pasti e durante la giornata, bibite durante il giro d'idratazione.

I menù, elaborati dal personale di cucina, vengono valutati e validati dal Responsabile Medico, tenendo conto sia delle esigenze nutritive che delle preferenze e dei gusti generali più comuni fra gli ospiti; per ospiti con particolari patologie o necessità vengono prescritte diete speciali in relazione al PAI.

I menù proposti variano il più possibile: esistono menù invernali e menù estivi, composti ciascuno da quattro menù settimanali, proposti a rotazione ed esposti in ogni nucleo unitamente alle variabili del giorno. Nei menù esposti vengono indicati gli allergeni contenuti negli alimenti, come previsto dalla normativa vigente.

Orari dei pasti:

Colazione:	ore 08,15
Pranzo:	ore 11,15
Cena:	ore 17,45

Coloro che hanno difficoltà ad alimentarsi autonomamente durante i pasti vengono aiutati dal personale in servizio, da volontari o da propri familiari.

Per garantire adeguato apporto idrico ogni mattina viene effettuato da parte del personale ASA il servizio di "giro idratazione" con la distribuzione ad ogni ospite di bibite a scelta, e sono sempre a disposizione degli ospiti gratuitamente i distributori di acqua di sorgente oligominerale, dislocati in vari punti della struttura.

Ogni pomeriggio, verso le 15,45 viene somministrata la merenda.

Il personale addetto alla preparazione dei pasti è in possesso di adeguata formazione tecnico-sanitaria e frequenta periodicamente appositi corsi di aggiornamento.

Vengono inoltre rispettate tutte le norme derivanti dal Regolamento CE 852/04 in tema di Autocontrollo dell'Industria Alimentare.

In ottemperanza alle suddette disposizioni legislative, qualsiasi alimento, al di fuori di quelli preparati dalla Fondazione, può essere somministrato solo se di produzione industriale o artigianale, poiché per gli stessi i produttori adempiono agli obblighi previsti dalla citata normativa, e previo parere favorevole del personale responsabile.

Lavanderia-Guardaroba/Stireria: Per quanto concerne il lavaggio e la stiratura della biancheria piana (da letto e da bagno), la Fondazione ha stipulato un contratto di lavaggio e noleggio con ditta esterna.

Il servizio di lavanderia e guardaroba/stireria per biancheria da tavola e da cucina, tendaggi, cuscini, coperte, indumenti da lavoro del personale, vestiario degli ospiti (indumenti ed intimo) è affidato ad una ditta esterna, che opera presso i locali della RSA sette giorni su sette.

I capi di vestiario e la biancheria degli ospiti vengono etichettati dal personale della Fondazione con cognome e nome.

Pulizie: Il servizio di pulizia e di risanamento di tutti i locali e degli spazi esterni della RSA, nonché le pulizie straordinarie del reparto cucina e dei locali accessori è affidato ad una ditta esterna.

Parrucchiere per ospite donna: servizio di taglio capelli ed acconciatura, svolto da parrucchieri professionisti, con cadenza quindicinale, con oneri a carico della Fondazione.

Parrucchiere/barbiere per ospite uomo: servizio di taglio capelli, regolazione sopracciglia e basette, svolto da parrucchieri professionisti, con cadenza quindicinale, con oneri a carico della Fondazione. La rasatura della barba è effettuata dal personale ASA, utilizzando il rasoio personale del singolo ospite, a tutela della salute dello stesso.

Podologo: servizi di podologia, svolti da professionista in possesso dei requisiti previsti dalla legge per l'esercizio della professione di podologo (quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: regolarizzazione lamine ungueali, ablazione ipercheratosi, trattamento di unghie micotiche o ipertrofiche, trattamento di verruche). I servizi vengono svolti con accessi mensili, di norma nella giornata di venerdì.

11. Altri servizi

Servizio Religioso: Per la pratica religiosa Cattolica esiste in struttura una cappella, aperta anche agli esterni.

L'assistenza religiosa viene garantita dai sacerdoti della parrocchia di Ospitaletto.

Ogni giorno, di norma al mattino, viene celebrata la Messa e nel pomeriggio viene recitato il Rosario; in occasione delle principali festività religiose ed in ricorrenze particolari (es. Giornata del Malato, ecc.) vengono celebrate specifiche funzioni religiose in orari concordati con la Parrocchia di Ospitaletto.

Per il servizio di assistenza religiosa e morale esiste, inoltre, una convenzione con l'Associazione Laicale Femminile "Sorelle Misericordiose", che prevede la presenza costante in struttura di alcune suore.

Seggio elettorale: Per agevolare gli ospiti nella fruizione del diritto-dovere al voto, in occasione di consultazioni elettorali e referendum, la Fondazione mette in atto le azioni necessarie affinché gli ospiti interessati possano fruire del seggio elettorale "volante", attivato dal Comune di Ospitaletto, come da autorizzazione della Prefettura di Brescia, presso la sede della Fondazione.

Le modalità di fruizione del seggio elettorale "volante" sono comunicate mediante specifici avvisi affissi in struttura.

Posta: Il personale della R.S.A. provvede a consegnare quotidianamente la posta agli ospiti; l'Amministrazione garantisce il trattamento di tali documenti nel rispetto della normativa sulla privacy.

Giornali: All'interno della R.S.A. sono a disposizione degli ospiti quotidiani e riviste.

Biblioteca: La R.S.A. è dotata di una piccola biblioteca a disposizione degli ospiti.

12. Le relazioni con il pubblico

❖ Uffici Amministrativi:

- apertura al pubblico: dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 10,00 alle ore 12,15 e dalle ore 16,00 alle ore 18,00.
- contatti telefonici: dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 8,15 alle ore 12,15 e dalle ore 14,00 alle ore 18,00.

Recapiti: Tel. 030/643366 - Fax 030/6846315

Indirizzo pec rsaserlini@pec.it - Indirizzo mail segreteria@rsaserlini.it - Sito internet www.rsaserlini.it

Per fatturazione elettronica: Codice Destinatario 6PB590S

❖ Infermeria:

- tutti i giorni dalle ore 8,00 alle ore 20,00

Recapiti: Tel. 030/640225

	Cognome e Nome	Riceve il:
Presidente	Garza Gian Battista	Su appuntamento
Direttore Generale	Baresi Rag. M. Flavia	Su appuntamento
Responsabile Medico	Sorlini Dott.ssa Marialuisa	Su appuntamento
Infermiera Coordinatrice	Mantovani Giuseppina	Tutti i giorni negli orari di lavoro

Reclami-Suggerimenti-Segnalazioni

E' possibile comunicare alla Fondazione, per iscritto e con firma del segnalante, reclami, suggerimenti o segnalazioni, in merito ai quali il Presidente o il Consiglio di Amministrazione o un loro delegato prendono gli opportuni provvedimenti, dando corso all'analisi di quanto segnalato, alle azioni correttive, alla verifica della loro attuazione e dell'efficacia.

Nelle adiacenze degli uffici amministrativi sono posti i moduli e l'apposita "cassetta reclami-suggerimenti-segnalazioni".

I reclami-suggerimenti-segnalazioni possono essere inviati anche via fax o via mail, purché completi dei dati identificativi del mittente; agli stessi verrà data risposta scritta entro 30 giorni dalla presentazione.

Non verranno prese in considerazione segnalazioni anonime.

Si rende noto che, in tutti i casi in cui sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni, l'ospite, il suo legale rappresentante e i suoi familiari possono chiedere l'intervento del difensore civico del Comune di Ospitaletto.

Si rende noto, inoltre, che per ogni eventuale necessità gli stessi hanno la possibilità di accedere all'Ufficio Relazioni con il Pubblico ed all'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS competente.

Valutazione della qualità percepita/Customer satisfaction

Al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati, consentendo di evidenziare le criticità ed i punti di forza, l'Amministrazione effettua con cadenza annuale la rilevazione della qualità percepita dagli ospiti, dai loro familiari/persone di riferimento e dal personale, dipendente e non, assicurando la salvaguardia della privacy.

Tenuto conto dei risultati e delle segnalazioni costruttive rilevate, compatibilmente con le risorse di bilancio, la Fondazione formula e mette in atto un adeguato piano di miglioramento.

La socializzazione dei risultati avviene mediante l'affissione in struttura e la pubblicazione sul sito internet della Fondazione di un quadro di sintesi.

13. Ammissione alla struttura e regole di comportamento

Ammissione

Requisito indispensabile per l'inserimento in struttura di un ospite è la manifestazione della sua volontà di risiedervi e di accettare le regole di vita della R.S.A.

Sulla base della documentazione fornita dall'UCAM, il medico valuta la compatibilità del nuovo ospite con la struttura.

Il personale amministrativo procede all'espletamento di tutte le pratiche burocratiche propedeutiche all'ingresso in struttura e, in particolare, fornisce le informazioni circa le prestazioni offerte, l'organizzazione della struttura, le modalità di presa in carico del nuovo ospite, e raccoglie la firma dei parenti di riferimento/terzo/tutore/curatore/amministratore di sostegno sul contratto di ingresso e sugli altri documenti previsti.

L'ingresso in struttura solitamente avviene in giorno feriale (da lunedì a venerdì), in orario concordato.

Durante la fase di accoglienza si dà luogo alla valutazione multidimensionale da parte del Responsabile Medico o Medico in servizio, della Infermiera Coordinatrice, o in sua sostituzione dell'Infermiere, dell'Educatrice e del Fisioterapista; l'accettazione ha una durata idonea alla raccolta di tutte le informazioni utili ad iniziare un buon rapporto di collaborazione.

Operativamente, diverse figure interagiscono per fornire all'Ospite e ai parenti informazioni sulla struttura e mostrare gli spazi e le funzioni a cui essi sono adibiti.

In occasione dell'accoglienza, il personale amministrativo procede, quando l'ospite è capace, alla raccolta della sua firma sul contratto di ingresso e sugli altri documenti previsti.

Il fascicolo socio assistenziale e sanitario informatizzato (FaSAs Cartella Socio Sanitaria CBA) viene attivato all'ingresso e costantemente aggiornato da ogni figura professionale con le informazioni medico-sanitarie, fisioterapiche, assistenziali, sociali e relazionali relative all'ospite; parte integrante del FaSAs sono il PI (progetto individuale) ed il PAI (piano di assistenza individuale), nei quali viene data evidenza della progettazione, della pianificazione e dell'attuazione degli interventi rivolti all'ospite.

E' possibile la richiesta di un duplicato del FaSAs da parte degli aventi diritto, previa autorizzazione del Responsabile Medico, secondo le modalità dettagliate nel "Regolamento per il diritto di accesso ai documenti amministrativi e sanitari" della Fondazione.

Dal momento dell'ammissione nella struttura, gli ospiti sono cancellati dal servizio sanitario di base, goduto prima dell'ingresso, ed assumono come servizio sanitario di base il servizio offerto dalla Fondazione; rimangono a carico del SSN le prestazioni specialistiche ed i ricoveri ospedalieri.

L'ammissione sul posto di sollievo è disciplinata dall'apposito Regolamento.

Cosa portare in occasione dell'ingresso in struttura

In occasione del ricovero è necessario portare i propri indumenti, la propria biancheria intima ed i propri effetti personali secondo un apposito elenco consegnato all'atto dell'accettazione del posto; gli stessi devono essere periodicamente reintegrati dai familiari.

I capi di vestiario e la biancheria dell'ospite vengono etichettati dal personale della Fondazione con cognome e nome.

L'ospite ammesso in struttura può portare con sé anche suppellettili ed oggetti di arredamento che, a giudizio dei Responsabili della Fondazione, non siano incompatibili con le caratteristiche e le dimensioni della camera, non intralcino il corretto e spedito adempimento del servizio, non compromettano la sicurezza generale.

La Fondazione adempie all'obbligo di custodia ai sensi dell'art. 1783 – 1786 del Codice Civile e suggerisce agli ospiti di non tenere con sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro.

Norme di comportamento

Il Responsabile Medico può predisporre il trasferimento dell'ospite da una stanza all'altra, anche di diverso nucleo, in rapporto alle condizioni di salute dell'ospite, del suo comportamento, delle necessità organizzativo-logistiche, comunque per il miglior servizio e serenità dell'ambiente e per una migliore assistenza.

La Fondazione non è responsabile dei danni subiti o provocati dall'ospite all'interno ed all'esterno della struttura.

Salvo specifico atto giudiziale, la persona ospitata si intende capace di intendere e volere e, pertanto, libera e responsabile delle proprie azioni.

In base alle vigenti disposizioni e soprattutto per rispetto della propria e della altrui salute, **nei locali della R.S.A. è vietato fumare.**

La Fondazione non richiede alcun tipo di intervento o prestazioni da parte di personale estraneo al proprio organico (badanti, assistenti esterni, ecc.). Se i familiari intendono affiancare l'ospite, per particolari momenti della giornata, devono darne preventiva comunicazione alla Fondazione, segnalando il nominativo della persona incaricata. La Fondazione si riserva di negare o sospendere

tale affiancamento.

14. Retta forfetaria giornaliera di degenza, cauzione e quota forfetaria

Dall'1.2.2022 l'ammontare della retta forfetaria giornaliera per i 69 posti letto accreditati, autorizzati ed a contratto è il seguente:

- | | | |
|---|-----------------------------|---------|
| - ospiti con domicilio di soccorso ad Ospitaletto | S.Os.I.A. (Classi da 1 a 8) | € 58,00 |
| - ospiti con domicilio di soccorso diverso da Ospitaletto | S.Os.I.A. (Classi da 1 a 8) | € 63,00 |

L'ammontare della retta è il risultato di un'attenta ed approfondita valutazione di diversi fattori:

- costi sanitari
- costi di gestione e socio-assistenziali
- provenienza della persona (richiedente il ricovero)

La retta forfetaria giornaliera che deve essere corrisposta dall'ospite e/o dal debitore obbligato è determinata detraendo dal costo totale dell'assistenza l'importo delle tariffe forfetarie giornaliere che la Regione Lombardia eroga alla struttura a parziale copertura delle spese sanitarie sostenute (assistenza medica di base, personale sanitario e sociosanitario, medicinali, ecc.), tenuto conto del budget per RSA assegnato dalla Regione stessa.

Il contributo regionale è commisurato alla tipologia dell'utente (S.Os.I.A. classi da 1 a 8); vi è comunque una quota di costo sanitario che resta a carico della Fondazione.

La retta viene addebitata dal giorno di accettazione del posto.

L'importo della retta forfetaria giornaliera viene stabilito dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione con propria deliberazione, e comprende:

1. servizi generali alberghieri
2. assistenza medica, infermieristica e di base, fisioterapia, attività di animazione
3. farmaci e gas medicali, ad esclusione dei farmaci indicati nel file F a carico del SSN, presidi e materiale sanitario (non inclusi nel nomenclatore tariffario) e per incontinenza,
4. trasporti sanitari per esami, ricoveri, visite specialistiche, accertamenti diagnostici, ecc., richiesti dal Medico della R.S.A.
5. servizio amministrativo
6. servizio di manutenzione
7. servizio religioso
8. riscaldamento invernale, condizionamento estivo mediante climatizzatori fissi o portatili nelle stanze di degenza e nei locali comuni
9. servizio di lavanderia e guardaroba/stireria: lavaggio della biancheria piana e della biancheria intima degli ospiti con servizio di stireria e rammendo, nonché, senza oneri aggiuntivi, lavaggio, stiratura e rammendo degli indumenti
10. barbiere e parrucchiere, come in precedenza dettagliato
11. servizio di manicure e pedicure, come in precedenza dettagliato.

La retta non comprende:

1. la dotazione di biancheria personale, il vestiario in genere, gli effetti personali
2. l'utilizzo della camera mortuaria per l'allestimento della camera ardente, che è normato da apposito Regolamento, esposto all'interno della camera mortuaria e pubblicato su sito internet della Fondazione, e comporta l'addebito della quota forfetaria di € 120,00 per l'intero periodo d'uso
3. tutto quanto non esplicitamente sopra indicato.

Il pagamento della retta di degenza è posticipato: alla fine di ogni mese il personale amministrativo emette le fatture relative alle rette di ricovero del mese stesso; le rette devono essere pagate entro il giorno 10 del mese successivo a quello cui si riferiscono, tramite bonifico bancario intestato a:

FONDAZIONE SERLINI ONLUS - R.S.A. E CENTRO MULTISERVI ANZIANI
IBAN: IT87 S056 9654 8700 0001 0001 X43

L'ospite che si assenta dalla struttura per qualsiasi motivo, anche per ricovero ospedaliero, è tenuto a corrispondere per intero la retta forfetaria giornaliera, qualunque sia la durata dell'assenza.

Per l'ospite su posto accreditato e a contratto, a garanzia dell'adempimento, è richiesto il versamento, sempre tramite accredito sul c/c sopra indicato, entro 5 giorni dall'ingresso in struttura, della somma di € 1.500,00 (importo pari a circa una mensilità intera), a titolo di cauzione infruttifera; la cauzione verrà restituita al termine della permanenza dell'ospite presso la struttura, oppure verrà trattenuta in caso di insolvenza, salvo il recupero delle maggiori somme dovute, o a titolo di risarcimento per eventuali danneggiamenti imputabili all'ospite.

Per i nuovi ingressi dall'1.2.2022 sui 69 posti letto ordinari, in caso di degenza di durata inferiore ai 60 giorni consecutivi verrà addebitata una quota forfetaria aggiuntiva di € 150,00.

Annualmente agli ospiti viene rilasciata una dichiarazione, secondo le modalità prescritte, attestante la composizione della retta e le quote di essa relative alle prestazioni sanitarie, deducibili ai fini fiscali, ed alle prestazioni non sanitarie erogate. La dichiarazione viene rilasciata in tempo utile per la presentazione della dichiarazione dei redditi in conformità a quanto stabilito da Regione Lombardia con proprie deliberazioni (per le dichiarazioni 2018 D.G.R. n. XI/1046, integrata con la DGR n. XI/1298 del 25.2.2019).

Si evidenzia che per integrazioni economiche o altri benefici l'ospite e/o il debitore obbligato possono rivolgersi al Comune di domicilio di soccorso dell'ospite stesso.

Dall'1.2.2022 l'ammontare della retta forfetaria giornaliera per il posto di sollievo è il seguente:

- ospiti con domicilio di soccorso ad Ospitaletto	€ 85,00
- ospiti con domicilio di soccorso diverso da Ospitaletto	€ 90,00

L'apposito Regolamento dettaglia i servizi compresi e le modalità di applicazione e pagamento della retta.

15. Dimissioni e Decessi

Dimissioni

Le dimissioni possono avvenire per le seguenti motivazioni:

- volontà dell'ospite o dei suoi referenti di recedere dal contratto, con preavviso scritto di almeno 7 (sette) giorni effettivi o corrisposti in denaro;
- scadenza del termine concordato per il posto di sollievo;
- impossibilità di erogare le prestazioni oggetto del contratto;
- inadempimento all'obbligo di pagamento della retta;
- condizioni psico-fisiche di incompatibilità dell'ospite con la permanenza in struttura.

Le modalità per le dimissioni sono concordate, a seconda dei casi, con la famiglia o i servizi inviati.

Qualora l'ospite venga dimesso per mancato pagamento, in ottemperanza alla normativa vigente, la Fondazione si attiva affinché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune o dall'ASST.

Nel caso di inadempienza, la Fondazione ha il diritto, a titolo di penale, ad un corrispettivo di importo pari alle rette relative ai giorni di mancato preavviso; non si applica alcuna penale in caso di:

- trasferimento in altra R.S.A. afferente all'UCAM di Gussago
- passaggio su posto accreditato presso la nostra struttura per l'ospite di sollievo
- decesso dell'ospite

All'atto della dimissione e/o trasferimento ad altra struttura, al fine di assicurare la continuità delle cure, il Responsabile Medico rilascia una relazione di dimissione, riportando stato di salute, trattamenti effettuati, necessità di trattamenti successivi ed altre informazioni utili.

Il trasferimento dell'ospite presso altra unità di offerta sociosanitaria, così come l'eventuale rientro al domicilio, viene comunicato all'UCAM di Gussago.

Le modalità di dimissione degli ospiti sul posto di sollievo sono specificate nell'apposito Regolamento.

Decessi

In caso di decesso si provvede alla redazione della certificazione sanitaria e necroscopica richiesta dalle norme vigenti.

La camera mortuaria è situata in un apposito locale accanto alla cappella, con la possibilità di accesso diretto dall'esterno.

La camera mortuaria rimane aperta finché sono presenti i parenti del defunto e, di norma, fino alle ore 20,00.

La Fondazione non contatta le imprese di pompe funebri, né suggerisce nominativi ai congiunti del defunto, in quanto la scelta compete agli stessi.

16. Orari delle visite e uscite degli Ospiti

Per le visite agli ospiti di giorno la struttura è sempre aperta dalle ore 8,00 alle ore 20,00 compatibilmente con le necessità di servizio e degli ospiti; è opportuno, infatti, che le visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e che non arrechino disturbo alla tranquillità

ed al riposo degli altri anziani residenti.

L'accesso nelle ore comprese fra le 20,00 e le 8,00 è possibile previo accordo con il Responsabile Medico.

Le uscite/assenze temporanee (cene, pranzi, passeggiate, ecc.) devono sempre essere comunicate al personale sanitario, che provvede a far firmare l'apposito modulo.

Il Responsabile Medico stabilisce se le condizioni di salute dell'ospite controindichino l'uscita anche temporanea dalla struttura; il suo parere è vincolante quando non si tratti di uscite necessarie per consultazioni mediche o per accertamenti diagnostici.

Gli ospiti assistiti da tutore o da amministratore di sostegno necessitano anche dell'assenso di questi ultimi per poter uscire dalla struttura.

Le assenze superiori ad una giornata devono essere, inoltre, comunicate mediante atto scritto all'Amministrazione.

17. Svolgimento di una giornata tipo

ore 06,00 - 8,15 sveglia, igiene personale

ore 08,15 - 8,40 colazione

ore 08,40 - 11,30 attività sanitarie, assistenziali, fisioterapiche, di animazione e Santa Messa (ore 10,00 circa giro idratazione)

ore 11,15 - 12,30 pranzo

ore 12,30 - 14,00 allettamento per il riposo pomeridiano

ore 14,00 - 17,45 attività sanitarie, assistenziali, fisioterapiche, di animazione (ore 15,45 circa merenda)

ore 17,45 - 18,45 cena

ore 18,45 - 21,00 allettamento per il riposo notturno

ore 21,00 - 06,00 riposo notturno

18. Menù tipo

Colazione:

Caffè d'orzo, latte o tè con fette biscottate o biscotti

Pranzo:

Primo piatto: piatto del giorno più alternativa fissa (minestra in brodo di carne o semolino)

Secondo piatto: piatto del giorno più alternative fisse (pollo lesso, carne macinata o omogeneizzata)

Contorno: un contorno al piatto del giorno più alternative fisse (purè o verdura del giorno frullata)

Frutta: frutta fresca di stagione (in alternativa fruttino)

Acqua imbottigliata minerale-oligominerale, naturale e frizzante

Vino bianco e rosso (laddove consentito)

Il dolce viene servito tutti i giorni festivi

Caffè

Merenda:

Tè con biscotti o fette biscottate alternati, nel periodo estivo, a budino, yogurt, gelato.

Mercoledì pomeriggio (menu invernali) cioccolata calda

Cena:

Primo piatto: piatto del giorno più alternativa fissa (minestra in brodo di carne, passato di verdura o semolino)

Secondo piatto: piatto del giorno più alternativa fissa (crescenza o prosciutto cotto)

Contorno: un contorno al piatto del giorno più alternative fisse (purè o verdura del giorno frullata)

Frutta: frutta fresca/cotta di stagione alternata a budino/yogurt/creme caramel (in alternativa fruttino)

Acqua imbottigliata minerale-oligominerale, naturale e frizzante

Vino bianco e rosso (laddove consentito)

Camomilla

Di seguito si riporta uno dei menù giornalieri invernali (martedì della 2^a settimana):

Pranzo

Gnocchi al burro versato

Pollo alla bolognese

Carote prezzemolate

Frutta

Cena

Passato di piselli con crostini

Formaggi misti

Contorno

Budino

19. Accesso ai documenti

L'accesso agli atti è normato dall'apposito "Regolamento per il diritto di accesso ai documenti" della Fondazione, affisso all'Albo e scaricabile dal sito internet istituzionale; L'accesso può essere informale (richiesta anche verbale all'ufficio amministrativo) o formale (richiesta scritta tramite utilizzo di apposito modulo predisposto dalla Fondazione).

La richiesta di copia della cartella clinica e/o fascicolo sanitario da parte degli aventi diritto deve essere inoltrata, per iscritto, all'ufficio amministrativo; Per ottenere copia della documentazione sanitaria è richiesto il rimborso dei costi di riproduzione, secondo le modalità determinate dal Consiglio di Amministrazione.

Il rilascio di dichiarazioni amministrative può essere richiesto presso l'ufficio amministrativo, mentre i certificati medici possono essere richiesti direttamente ai medici della struttura.

20. Privacy

E' garantito il rispetto della normativa vigente sulla tutela dei dati personali, come previsto dal D.Lgs. 196/2003 e modifiche introdotte dal D.Lgs. 101 del 10 agosto 2018 e dal Regolamento Europeo 679/2016.

La Fondazione mette in atto tutti gli accorgimenti necessari per tutelare la riservatezza dei dati di tutti gli ospiti; su tali dati, la Fondazione compie una serie di trattamenti obbligatori per il perseguimento dei suoi fini istituzionali.

I dati sensibili potranno essere trasmessi ad altri soggetti esclusivamente per lo svolgimento delle rispettive funzioni istituzionali, qualora sia previsto da specifiche disposizioni di legge. E' inoltre possibile che siano trasmessi ad altri soggetti anche se non sia previsto da disposizioni di legge. In ogni caso il trattamento dei dati è regolamentato da contratti di nomina a Responsabile del Trattamento come previsto dal Regolamento Europeo 679/2016.

La Fondazione garantisce inoltre agli interessati il rispetto degli articoli dal 15 al 22 del Regolamento Europeo che prevedono il diritto di accesso ai dati personali detenuti, il diritto di rettifica, il diritto all'oblio (quando il trattamento non è obbligatorio per disposizioni di legge), il diritto alla limitazione del trattamento, il diritto alla portabilità, il diritto di opposizione e il diritto di opposizione al processo decisionale automatizzato.

Titolare del trattamento è la Fondazione Serlini ONLUS – R.S.A. e Centro Multiservizi Anziani. Responsabile della protezione dei dati è il sig. Pasotti Ivan (dpo@ivanpasotti.it).

21. Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231.2001

In ottemperanza a quanto disposto dalle vigenti normative regionali (D.G.R. n. 1185 del 20.12.2013, D.G.R. n. 2569 del 31.10.2014) è stato approvato il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001, da intendersi quale complesso di regole, protocolli e procedure volto a dotare la Fondazione di un efficace sistema organizzativo, di gestione e di controllo, ragionevolmente idoneo ad individuare e prevenire le condotte penalmente rilevanti ai sensi del Decreto 231 e del Codice Etico.

Si è provveduto, inoltre, alla nomina dell'Organismo di Vigilanza (odv@rsaserlini.it).

22. Codice Etico

Il "Codice Etico" della Fondazione, aggiornato in occasione dell'adozione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001, costituisce il sistema di autodisciplina della stessa; con tale documento il Consiglio di Amministrazione conferma e fissa i principi di correttezza, lealtà, integrità e trasparenza dei comportamenti, dei modi di operare e della conduzione dei rapporti sia al proprio interno che nei confronti di terzi.

Le regole contenute nel Codice Etico integrano il comportamento che i destinatari (cioè tutti coloro che operano per la struttura: dipendenti, componenti del Consiglio di Amministrazione, componenti della Consulta, Revisore dei Conti, volontari, collaboratori esterni che contribuiscono al conseguimento degli obiettivi della Fondazione) sono tenuti ad osservare in virtù delle leggi vigenti, civili e penali, e degli obblighi previsti dalla contrattazione collettiva.

23. Tutela persone fragili

Per garantire la massima diffusione delle possibili misure di tutela giuridica a favore di persone fragili con limitate capacità di agire, con particolare riguardo alla possibilità di avviare la procedura per la nomina di un Amministratore di Sostegno in caso di ospiti con capacità gravemente compromesse, si riporta in allegato alla presente Carta dei Servizi il contenuto dell'informativa dell'ATS Brescia del 15.12.2016.

Nel caso in cui, per un ospite già presente o per nuovo ospite, si verificano le condizioni di impossibilità a provvedere ai propri interessi e non sia già attiva una misura di tutela (AdS, tutore), la suddetta informativa viene consegnata ai familiari ed una copia della stessa, sottoscritta dal ricevente, viene conservata nel FaSAs dell'ospite.



FONDAZIONE SERLINI ONLUS

R.S.A. E CENTRO MULTISERVIZI ANZIANI

Via Monte Grappa, 101 - 25035 Ospitaletto (BS)
 Tel. Amministrazione 030643366 - Fax 0306846315 - Tel. Infermeria 030640225
 C.F. 80019030172 - P.IVA 01738780178
 e-mail rsaserlini@pec.it - segreteria@rsaserlini.it - www.rsaserlini.it

REGOLAMENTO INTERNO PER L'ACCESSO AL POSTO AUTORIZZATO NON ACCREDITATO (POSTO DI SOLLIEVO)

aggiornamento gennaio 2023

Alcune informazioni e modalità operative indicate nel presente Regolamento sono da ritenersi momentaneamente modificate alla luce di quanto previsto in regolamenti, protocolli, procedure, ecc. adottate da Fondazione Serlini nel post emergenza Covid 19 - fase di transizione

La Fondazione Serlini ONLUS – R.S.A. e Centro Multiservizi Anziani, con sede in Ospitaletto (BS) in Via Monte Grappa n. 101, C.F. 80019030172, P.IVA 01738780178, iscritta nel Registro Regionale delle Persone Giuridiche della Regione Lombardia con numero d'ordine 1950 dall'1.3.2004 ed iscritta alla Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di Brescia al numero REA BS-455466 dal 15.3.2004, è una Residenza Sanitaria Assistenziale con capienza complessiva di 70 posti letto; di questi, 69 sono accreditati ed a contratto con il Servizio Sanitario Regionale attraverso l'ATS di Brescia ed uno è ad accesso libero, autorizzato e non accreditato, definito posto di sollievo.

La Fondazione è in possesso di autorizzazione definitiva al funzionamento, come da determinazione dell'Asl Brescia n. HP/452 del 23 luglio 2010 ed è autorizzata per n. 1 posto di sollievo come da SCIA presentata all'Asl Brescia il 6.11.2013, prot. n. 168325.

Art. 1 – definizione e finalità dell'accoglienza temporanea di sollievo

Il ricovero di sollievo è un ricovero temporaneo programmato rivolto agli anziani che normalmente vengono assistiti presso il proprio domicilio, con lo scopo di garantire un periodo di riposo alle famiglie che scelgono di assistere l'anziano a casa e di non ricorrere al ricovero definitivo, oppure che non possono provvedere all'assistenza per motivi di salute del care-giver o per altri motivi contingenti.

Le finalità di questo tipo di intervento sono:

- Assicurare un'adeguata assistenza personale in situazioni di emergenza dovute a mancanza improvvisa (temporanea o prolungata) del care-giver principale;
- Garantire un periodo di sollievo per coloro che assistono persone non autosufficienti programmabile sulla base delle esigenze dell'anziano e del care-giver stesso;
- Accompagnare il care-giver principale nella ridefinizione delle sue capacità di cura a seguito di una modifica dell'equilibrio assistenziale conseguente alle mutate condizioni dell'anziano.

Questo periodo, seppur temporaneo, può essere utile anche per promuovere il recupero dell'anziano dopo un ricovero ospedaliero (es. vigilanza sanitaria, attività di riattivazione...) e/o in attesa di ricovero definitivo in RSA.

Art. 2 – destinatari

Il ricovero di sollievo è rivolto a:

- Anziani non autosufficienti assistiti normalmente in famiglia che per motivate esigenze necessitano di periodi brevi di ricovero in struttura protetta;
- Anziani dimessi da ospedali o da istituti di riabilitazione e non immediatamente assistibili a domicilio, che necessitano di un periodo di convalescenza e/o riabilitazione;
- Anziani non autosufficienti in condizioni di temporanea incapacità a condurre vita autonoma.

Art. 3 – durata della permanenza

La durata del servizio va da un minimo di 10 giorni ad un massimo di 60 giorni; se il servizio viene chiesto in più soluzioni, ogni richiesta di proroga deve essere fatta, in forma scritta, con almeno una settimana di preavviso rispetto alla scadenza già definita. In casi eccezionali, da valutarsi di volta in volta, il servizio eccedente i sopra citati 60 giorni può essere prorogato, per un tempo massimo di altri 30 giorni sempre previa richiesta con almeno una settimana di preavviso.

Art. 4 – modalità di presentazione della domanda e validità

La domanda di ricovero di sollievo deve essere presentata in forma scritta utilizzando l'apposito modulo disponibile presso la segreteria della Fondazione, scaricabile anche dal sito internet www.rsaserlini.it e deve essere corredata da una valutazione clinico-funzionale, redatta su apposito modulo con scala CIRS predisposto dalla Fondazione o altro documento con analogo contenuto, sottoscritta dal medico di medicina generale o dal medico della struttura che ha in cura l'anziano.

La domanda ha validità 12 mesi a decorrere dalla data di presentazione; può essere rinnovata nei 15 giorni precedenti la data di scadenza per ulteriori 12 mesi, con contestuale consegna di valutazione medica aggiornata.

In caso di rifiuto del ricovero per tre volte consecutive, la domanda viene cancellata dalla lista d'attesa. Per essere reinseriti è necessario presentare nuovamente la domanda completa della modulistica.

Art. 5 – accettazione della domanda

La lista d'attesa per il posto di sollievo è gestita direttamente dalla Fondazione.

A seguito della presentazione della domanda, il candidato e/o chi per lui ha presentato la domanda (parente, terzo, tutore, curatore, amministratore di sostegno, di seguito indicato come Referente) sostiene un colloquio conoscitivo con il Responsabile Medico, o in sua assenza con altro medico interno, e, quando opportuno, con il Direttore Generale, o in sua assenza con un sostituto da questi designato, per la verifica dell'idoneità del soggetto e la compatibilità con la struttura e le sue risorse.

In sede di valutazione, oltre agli aspetti fisio-patologici, vengono considerati gli aspetti cognitivo-comportamentali del candidato.

I candidati ritenuti idonei vengono inseriti in apposita lista d'attesa sulla base della data di arrivo della domanda.

In caso di non idoneità, si comunica l'esito direttamente al candidato e/o al Referente, indirizzandoli a servizi maggiormente adeguati.

Art. 6 – ammissione

Nel momento in cui il posto di sollievo si rende disponibile, il personale amministrativo contatta il candidato e/o il Referente e procede all'espletamento di tutte le pratiche burocratiche propedeutiche all'ingresso in struttura; raccoglie la firma dell'ospite quando capace e del Referente sul contratto di ingresso e sugli altri documenti previsti.

L'ingresso in struttura avviene abitualmente in giorno ferialo (da lunedì a venerdì), in orario concordato.

Durante la fase di accoglienza si dà luogo alla valutazione multidimensionale da parte del Responsabile Medico o Medico in servizio, della Infermiera Coordinatrice, o in sua sostituzione dell'Infermiere, dell'Educatrice e del Fisioterapista; l'accettazione ha una durata idonea alla raccolta di tutte le informazioni utili ad iniziare un buon rapporto di collaborazione.

Operativamente, diverse figure interagiscono per fornire all'Ospite e ai parenti informazioni sulla struttura e mostrare gli spazi e le funzioni a cui essi sono adibiti.

In tale circostanza deve essere consegnata al Responsabile Medico la scheda terapia aggiornata sottoscritta dal medico di medicina generale o dal medico della struttura che ha in cura l'anziano.

Il fascicolo socio assistenziale e sanitario informatizzato (FaSAs Cartella Socio Sanitaria CBA) viene attivato all'ingresso e costantemente aggiornato da ogni figura professionale con le informazioni medico-sanitarie, fisioterapiche, assistenziali, sociali e relazionali relative all'ospite; parte integrante del FaSAs sono il PI (progetto individuale) ed il PAI (piano di assistenza individuale), nei quali viene data evidenza della progettazione, della pianificazione e dell'attuazione degli interventi rivolti all'ospite.

Art. 7 – dimissione

La dimissione avviene al termine del periodo stabilito e la modalità di dimissione viene concordata, a seconda dei casi, con il Referente o i servizi inviati.

In caso di trasferimento sono messe a disposizione tutte le informazioni inerenti il percorso effettuato dall'ospite nell'unità di offerta.

Qualora l'ospite venga dimesso per mancato pagamento, in ottemperanza alla normativa vigente, la Fondazione si attiva affinché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune o dall'ASST.

Le eventuali dimissioni anticipate rispetto alla data concordata per la fine del ricovero devono essere comunicate con preavviso scritto di 7 giorni; in caso di inadempienza, la Fondazione ha il diritto, a titolo di penale, ad un corrispettivo di importo pari alle rette relative ai giorni di mancato preavviso, fatta eccezione per il passaggio su posto accreditato ed a contratto presso la nostra struttura o in caso di decesso dell'ospite.

Art. 8 – servizi della RSA

I servizi offerti all'ospite in regime di ricovero di sollievo, dettagliati nella "Carta dei Servizi" della R.S.A., comprendono:

- servizio medico;
- psicologo;
- assistenza di base alla persona;
- servizio infermieristico;
- prestazioni socio-sanitarie (OSS);
- servizio fisioterapico obbligatorio (valutazione funzionale, sia all'ingresso, sia con periodicità mensile o al bisogno durante la permanenza in struttura) e di base (fisioterapia di gruppo bisettimanale). Gli interventi di riabilitazione funzionale, massoterapia, terapie fisiche e strumentali non sono compresi nella retta giornaliera; sono effettuabili su indicazione del Responsabile Medico e/o del Fisiatra in collaborazione con i fisioterapisti o su indicazione del medico curante e prevedono la corresponsione delle tariffe definite dal C.d.A., come da allegato modulo "Proposta e tariffario per prestazioni di fisioterapia", per le quali viene emessa successiva fattura;
- animazione;
- prestazioni alberghiere.

Trattandosi di ricovero su posto di sollievo, l'ospite rimane in carico al S.S.N. e conserva il proprio medico di medicina generale; conseguentemente il Referente è tenuto ad avvisare il medico di medicina generale del ricovero del suo mutuato attraverso l'apposita "Nota informativa" ed a consegnare un'adeguata scorta, tanto all'ingresso quanto durante il ricovero a seguito di richiesta da parte del medico o del personale infermieristico della struttura, di quanto sotto specificato:

- Farmaci (compresa ossigenoterapia)
- Ausili e presidi (es. presidi per incontinenza, traverse monouso, presidi per colostomia, presidi per PEG, cateteri, sacche per urina, presidi per diabetici, deambulatori, carrozzine)
- Materiale per medicazioni (es. pomate, garze, placche per medicazioni da decubito)
- Richieste per esami diagnostici e visite specialistiche

In caso di mancato rifornimento entro tre giorni dalla richiesta o in caso di assistenza farmaceutica d'urgenza, la Fondazione addebita il costo pieno dei farmaci e/o del materiale che la struttura avrà utilizzato ai fini di garantire un'adeguata assistenza, sempre che gli stessi rientrino fra quelli utilizzati dalla struttura.

In caso di necessità di visita ordinaria oppure di consulenza, il medico di medicina generale viene contattato dall'Infermiere in turno. Anche in caso di necessità di visita urgente l'Infermiere in turno contatta il medico di medicina generale; se questi non sia rintracciabile o sia impossibilitato a venire e non siano presenti in struttura i medici della R.S.A., viene chiamato il 112 numero unico emergenza (come per tutti i cittadini al proprio domicilio).

Le spese di trasporto per visite specialistiche ed accertamenti diagnostici sono a carico dell'ospite; a richiesta, la Fondazione provvede a prenotare il trasporto tramite autoambulanza.

Il Referente è tenuto ad accompagnare il proprio congiunto a tali visite ed a ritirarne gli esiti; se il Referente non si presenterà per accompagnare l'ospite alla visita, la stessa non potrà avere luogo ma rimarrà comunque a carico del Referente l'onere per il pagamento dell'autoambulanza e la comunicazione di disdetta della visita.

L'ospite all'atto dell'ingresso deve portare i propri indumenti, la propria biancheria intima ed i propri effetti personali, che devono periodicamente essere reintegrati.

I capi di vestiario e la biancheria dell'ospite vengono etichettati dal personale della Fondazione con cognome e nome.

Art. 9 – rette forfetarie giornaliere di degenza

L'ammontare della retta viene stabilito dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione con apposita deliberazione.

Dall'1.2.2022 l'ammontare della retta forfetaria giornaliera è il seguente:

- | | |
|---|---------|
| - ospiti con domicilio di soccorso ad Ospitaletto | € 85,00 |
| - ospiti con domicilio di soccorso diverso da Ospitaletto | € 90,00 |

Le giornate di presenza vengono addebitate dal giorno di accettazione del posto a quello di uscita; poiché la permanenza minima è di 10 giorni, ne consegue che la fatturazione è di dieci giorni anche in caso di ricovero più breve, tranne che in caso di decesso.

Il pagamento della retta di degenza deve avvenire tramite bonifico bancario intestato a:

FONDAZIONE SERLINI ONLUS - R.S.A. E CENTRO MULTISERVIZI ANZIANI
IBAN: IT87 S056 9654 8700 0001 0001 X43

Al momento dell'accettazione, in via anticipata, l'ospite e/o il fideiussore obbligato in solido devono:

- versare l'intero importo della retta corrispondente al periodo di ricovero richiesto nel caso si tratti di degenza fino ad un massimo trenta giorni;
- versare l'importo pari ad una mensilità (per convenzione e solo ai fini di tale conteggio stabilita in trenta giorni), nel caso in cui si tratti di degenza superiore a trenta giorni; prima dell'inizio del successivo periodo dovrà essere versata la retta relativa con i criteri precedentemente specificati;
- solo in caso di assunzione dell'obbligo al pagamento della retta da parte di Enti Pubblici, che deve risultare da apposito atto amministrativo dell'Ente stesso, è concesso il pagamento differito di alcuni giorni (massimo 7 giorni dopo l'accettazione del posto).

Il personale amministrativo, verificato l'avvenuto pagamento, emette la relativa fattura.

L'ospite che si assenta dalla struttura per qualsiasi motivo, anche per ricovero ospedaliero, è tenuto a corrispondere per intero la retta forfetaria giornaliera, qualunque sia la durata dell'assenza.

Art. 10 – pubblicizzazione del regolamento

La Fondazione mette gratuitamente a disposizione di tutte le persone interessate il presente regolamento, che viene inoltre affisso all'Albo e pubblicato sul sito internet della Fondazione www.rsaserlini.it.

Per quanto non indicato nel presente regolamento si applica, ove compatibile, quanto previsto dalla Carta dei Servizi R.S.A. della Fondazione.

Ulteriori situazioni non specificate nel regolamento o nella Carta dei Servizi R.S.A. saranno oggetto di attenta valutazione per le decisioni del caso.

FONDAZIONE SERLINI ONLUS

R.S.A. E CENTRO MULTISERVIZI ANZIANI

Allegato al Regolamento interno per l'accesso al posto autorizzato non accreditato (posto di sollievo)

PROPOSTA E TARIFFARIO PER PRESTAZIONI DI FISIOTERAPIA SU POSTO AUTORIZZATO NON ACCREDITATO (DI SOLLIEVO)

OSPITE SIG./SIG.RA _____

Su indicazione del Responsabile Medico e/o del Fisiatra della RSA in collaborazione con il Servizio Fisioterapico, si propongono i seguenti trattamenti fisioterapici, eccedenti le prestazioni obbligatorie e di base:

NUMERO E TIPO DI TRATTAMENTO	TARIFFA per ogni trattamento	NUMERO OPERATORI per ogni trattamento	DURATA INDICATIVA	TOTALE
RIEDUCAZIONE FUNZIONALE				
N. ____ trattamenti Fisiokinesiterapia ortopedica, neuromotoria, respiratoria (un operatore)	€ 15,00		30 minuti	
N. ____ trattamenti Riabilitazione in gruppo (max 4 persone)	€ 10,00		30 minuti	
MASSOTERAPIA				
N. ____ trattamenti Massoterapia distrettuale (un operatore)	€ 13,00		20 minuti	
TERAPIE FISICHE E STRUMENTALI				
N. ____ trattamenti Ionoforesi, Tens, Galvanica	€ 10,00		20 minuti	
N. ____ trattamenti Diadinamica, Interferenziali	€ 10,00		20 minuti	
N. ____ trattamenti Elettroterapia di stimolazione	€ 10,00		20 minuti	
N. ____ trattamenti Correnti alternate: Kotz	€ 10,00		20 minuti	
N. ____ trattamenti Radar	€ 10,00		20 minuti	
	+ € 3,00 per la stessa terapia su due distretti			
N. ____ trattamenti Ultrasuonoterapia	€ 15,00		20 minuti	
N. ____ trattamenti Trazioni cervicali meccaniche	€ 10,00		30 minuti	

Il servizio viene svolto negli orari di apertura della palestra con le medesime modalità operative adottate per gli altri ospiti della RSA.

Data e firma per accettazione della proposta da parte dell'ospite e/o referente:

Tariffe approvate con delibera del C.d.A. n. 13 in data 25.2.2014 e confermate con delibera n. 5 in data 8.3.2017

Compilazione della proposta a cura del Servizio Fisioterapico: firma _____

Copia per la Fondazione Copia per l'ospite/referente

SCHEDA PER RECLAMI, SUGGERIMENTI E SEGNALAZIONI
non verranno prese in considerazione segnalazioni anonime

Dati del segnalante:

Cognome e nome _____
residente a _____ in via _____
tel. _____ indirizzo mail: _____
parente/conoscente dell'ospite _____ inserito nel Nucleo _____

Descrizione del reclamo/suggerimento/segnalazione:

Data _____ Firma _____

§ § § § § § § §

PARTE RISERVATA ALL'UFFICIO

Ricevuto in data _____

Analisi del reclamo/suggerimento/segnalazione ed azioni correttive:

Verifica di attuazione e di efficacia:

Attuazione:

- positiva
 negativa

Efficacia:

- positiva
 negativa

Data _____ Firma _____

Risposta inviata in data _____ tramite:

- Lettera Fax E. mail

FONDAZIONE SERLINI TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	INFORMAZIONI E CONSENSO: OSPITI RSA
--	--

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679, la informiamo che la nostra organizzazione ha improntato le proprie attività in modo da offrire la massima tutela dei suoi dati personali, che lei ci fornisce o di cui comunque venissimo a conoscenza.

I dati che ci fornisce saranno trattati in funzione del rapporto instaurato con voi in relazione ad un ospite/utente della nostra Fondazione per la gestione dei servizi prestati e/o del rapporto economico.

Nell'ambito dell'ordinaria attività di animazione svolta all'interno della RSA, potranno essere effettuate riprese fotografiche, video o audio, allo scopo di documentare le varie attività realizzate e per la redazione dei relativi resoconti informativi; queste potranno essere utilizzate nell'ambito del materiale informativo e promozionale, sia cartaceo che mediante pubblicazione nel sito di FONDAZIONE SERLINI.

Si ricorda inoltre che, come previsto da specifico pronunciamento del Garante per la privacy, eventuali fotografie, registrazioni o riprese effettuate dai familiari devono essere destinate esclusivamente all'ambito familiare o amicale e non possono essere destinate a diffusione.

Il conferimento dei dati è facoltativo, ma le precisiamo al riguardo che il mancato consenso al trattamento o il mancato conferimento di alcuni dati potrebbe rendere impossibile il proseguimento del servizio che viene prestato e/o la permanenza nella nostra struttura.

Premesso che tali dati saranno utilizzati esclusivamente in funzione della diretta finalità per cui ci sono forniti, la invitiamo a fornirci il suo consenso.

Consideri inoltre che:

- oltre al personale della Fondazione, potranno avere accesso ad alcuni dei dati anche persone che prestano la loro opera presso la nostra struttura, a titolo di volontariato o in base a contratti della Fondazione con altri soggetti di cui ci avvaliamo per taluni servizi,
- i dati potranno essere da noi trasmessi a ATS, medici, consulenti e società di consulenza, enti locali ed altri enti pubblici e del privato sociale, legali, società di assicurazione, enti previdenziali ed assistenziali. Sarà nostra cura limitare la trasmissione ai soli dati effettivamente necessari per la gestione del rapporto.

In ogni momento lei potrà chiedere, fermo restando quanto sopra detto in riferimento al mancato consenso, di esercitare i suoi diritti, compresi l'accesso ai dati personali trattati, la richiesta di procedere alla loro rettifica o cancellazione, alla limitazione del trattamento, nonché a revocare il consenso fornito o ad opporsi al trattamento stesso, alla portabilità dei dati, come pure di proporre reclamo al Garante della Privacy.

I dati forniti saranno conservati per tutta la durata della permanenza presso la RSA dell'ospite o della fruizione di altri servizi da parte degli utenti e comunque quantomeno per i tempi minimi richiesti dalle normative di legge di riferimento. In assenza di tali norme FONDAZIONE "SERLINI" RSA stabilisce un termine di conservazione limitato, non superiore a tre anni dal termine dell'utilizzo di tali dati.

Titolare del trattamento è la FONDAZIONE SERLINI ONLUS - R.S.A. E CENTRO MULTISERVI ANZIANI, con i seguenti contatti:

- Sede: Via Monte Grappa, 101 - 25035 OSPITALETTO (BS)
- Telefono: 030643366 - Fax: 0306846315
- E-mail: segreteria@rsaserlini.it

Il responsabile per la protezione dei dati è contattabile a mezzo e-mail al seguente indirizzo: dpo@ivanpasotti.it

Oggetto: consenso al trattamento dei dati personali

lo sottoscritto (nome e cognome) _____

Compilare se il consenso non è firmato dall'interessato ma da un familiare/tutore:

in qualità di _____ (specificare: tutore, curatore, amministratore di sostegno, parente, terzo)

del/della sig./sig.ra _____, ospite della Fondazione Serlini

ai sensi dell'art. 7 del Regolamento UE 2016/679, avendo ricevuto tutte le informazioni riprodotte in calce, che mi sono state consegnate,

**esprimo il pieno e libero consenso
al trattamento dei dati personali**

per le finalità e con le modalità e i limiti descritti nel testo riprodotto in calce.

data _____

in fede _____

In particolare

do il consenso

nego il consenso

alla realizzazione di fotografie, registrazioni audio e riprese video,
al loro utilizzo ed alla loro diffusione.

data _____

in fede _____

TESTO DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679, la informiamo che la nostra organizzazione ha improntato le proprie attività in modo da offrire la massima tutela dei suoi dati personali, che lei ci fornisce o di cui comunque venissimo a conoscenza.

I dati che ci fornisce saranno trattati in funzione del rapporto instaurato con voi in relazione ad un ospite/utente della nostra Fondazione per la gestione dei servizi prestati e/o del rapporto economico.

Nell'ambito dell'ordinaria attività di animazione svolta all'interno della RSA, potranno essere effettuate riprese fotografiche, video o audio, allo scopo di documentare le varie attività realizzate e per la redazione dei relativi resoconti informativi; queste potranno essere utilizzate nell'ambito del materiale informativo e promozionale, sia cartaceo che mediante pubblicazione nel sito di FONDAZIONE SERLINI.

Si ricorda inoltre che, come previsto da specifico pronunciamento del Garante per la privacy, eventuali fotografie, registrazioni o riprese effettuate dai familiari devono essere destinate esclusivamente all'ambito familiare o amicale e non possono essere destinate a diffusione.

Il conferimento dei dati è facoltativo, ma le precisiamo al riguardo che il mancato consenso al trattamento o il mancato conferimento di alcuni dati potrebbe rendere impossibile il proseguimento del servizio che viene prestato e/o la permanenza nella nostra struttura.

Premesso che tali dati saranno utilizzati esclusivamente in funzione della diretta finalità per cui ci sono forniti, la invitiamo a fornirci il suo consenso. Consideri inoltre che:

- *oltre al personale della Fondazione, potranno avere accesso ad alcuni dei dati anche persone che prestano la loro opera presso la nostra struttura, a titolo di volontariato o in base a contratti della Fondazione con altri soggetti di cui ci avvaliamo per taluni servizi,*
- *i dati potranno essere da noi trasmessi a ATS, medici, consulenti e società di consulenza, enti locali ed altri enti pubblici e del privato sociale, legali, società di assicurazione, enti previdenziali ed assistenziali. Sarà nostra cura limitare la trasmissione ai soli dati effettivamente necessari per la gestione del rapporto.*

In ogni momento lei potrà chiedere, fermo restando quanto sopra detto in riferimento al mancato consenso, di esercitare i suoi diritti, compresi l'accesso ai dati personali trattati, la richiesta di procedere alla loro rettifica o cancellazione, alla limitazione del trattamento, nonché a revocare il consenso fornito o ad opporsi al trattamento stesso, alla portabilità dei dati, come pure di proporre reclamo al Garante della Privacy.

I dati forniti saranno conservati per tutta la durata della permanenza presso la RSA dell'ospite o della fruizione di altri servizi da parte degli utenti e comunque quantomeno per i tempi minimi richiesti dalle normative di legge di riferimento. In assenza di tali norme FONDAZIONE SERLINI stabilisce un termine di conservazione limitato, non superiore a tre anni dal termine dell'utilizzo di tali dati.

Titolare del trattamento è FONDAZIONE SERLINI, con i seguenti contatti:

- Sede: Via Monte Grappa, 101 - 25035 OSPITALETTO (BS)
- Telefono: 030643366 - Fax: 0306846315
- E-mail: segreteria@rsaserlini.it

Il responsabile per la protezione dei dati è contattabile a mezzo e-mail al seguente indirizzo: dpo@ivanpasotti.it

FONDAZIONE SERLINI TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	INFORMAZIONI E CONSENSO: CAREGIVER
--	---

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679, la informiamo che la nostra organizzazione ha improntato le proprie attività in modo da offrire la massima tutela dei suoi dati personali, che lei ci fornisce o di cui comunque venissimo a conoscenza.

I dati che ci fornisce saranno trattati in funzione del rapporto instaurato con voi in relazione ad un ospite/utente della nostra Fondazione per la gestione dei servizi prestati e/o del rapporto economico.

Nell'ambito dell'ordinaria attività di animazione svolta all'interno della RSA, potranno essere effettuate riprese fotografiche, video o audio, allo scopo di documentare le varie attività realizzate e per la redazione dei relativi resoconti informativi; queste potranno essere utilizzate nell'ambito del materiale informativo e promozionale, sia cartaceo che mediante pubblicazione nel sito di FONDAZIONE SERLINI.

Si ricorda inoltre che, come previsto da specifico pronunciamento del Garante per la privacy, eventuali fotografie, registrazioni o riprese effettuate dai familiari devono essere destinate esclusivamente all'ambito familiare o amicale e non possono essere destinate a diffusione.

Il conferimento dei dati è facoltativo, ma le precisiamo al riguardo che il mancato consenso al trattamento o il mancato conferimento di alcuni dati potrebbe rendere impossibile il proseguimento del servizio che viene prestato e/o la permanenza nella nostra struttura.

Premesso che tali dati saranno utilizzati esclusivamente in funzione della diretta finalità per cui ci sono forniti, la invitiamo a fornirci il suo consenso.

Consideri inoltre che:

- oltre al personale della Fondazione, potranno avere accesso ad alcuni dei dati anche persone che prestano la loro opera presso la nostra struttura, a titolo di volontariato o in base a contratti della Fondazione con altri soggetti di cui ci avvaliamo per taluni servizi,
- i dati potranno essere da noi trasmessi a ATS, medici, consulenti e società di consulenza, enti locali ed altri enti pubblici e del privato sociale, legali, società di assicurazione, enti previdenziali ed assistenziali. Sarà nostra cura limitare la trasmissione ai soli dati effettivamente necessari per la gestione del rapporto.

In ogni momento lei potrà chiedere, fermo restando quanto sopra detto in riferimento al mancato consenso, di esercitare i suoi diritti, compresi l'accesso ai dati personali trattati, la richiesta di procedere alla loro rettifica o cancellazione, alla limitazione del trattamento, nonché a revocare il consenso fornito o ad opporsi al trattamento stesso, alla portabilità dei dati, come pure di proporre reclamo al Garante della Privacy.

I dati forniti saranno conservati per tutta la durata della permanenza presso la RSA dell'ospite o della fruizione di altri servizi da parte degli utenti e comunque quantomeno per i tempi minimi richiesti dalle normative di legge di riferimento. In assenza di tali norme FONDAZIONE SERLINI stabilisce un termine di conservazione limitato, non superiore a tre anni dal termine dell'utilizzo di tali dati.

Titolare del trattamento è FONDAZIONE SERLINI, con i seguenti contatti:

- Sede: Via Monte Grappa, 101 - 25035 OSPITALETTO (BS)
- Telefono: 030643366 - Fax: 0306846315
- E-mail: segreteria@rsaserlini.it

Il responsabile per la protezione dei dati è contattabile a mezzo e-mail al seguente indirizzo: dpo@ivanpasotti.it

Oggetto: consenso al trattamento dei dati personali

Io sottoscritto (nome e cognome) _____

in qualità di _____

(specificare: tutore, curatore, amministratore di sostegno, coniuge o convivente, figlio, parente, terzo, altro care giver)

del/della sig./sig.ra _____, ospite/utente della Fondazione Serlini

ai sensi dell'art. 7 del Regolamento UE 2016/679, avendo ricevuto tutte le informazioni riprodotte in calce, che mi sono state consegnate,

**esprimo il pieno e libero consenso
al trattamento dei miei dati personali**
per le finalità e con le modalità e i limiti descritti nel testo riprodotto in calce.

data _____

in fede _____

In particolare

do il consenso

nego il consenso

alla realizzazione di fotografie, registrazioni audio e riprese video,
al loro utilizzo ed alla loro diffusione.

data _____

in fede _____

TESTO DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679, la informiamo che la nostra organizzazione ha improntato le proprie attività in modo da offrire la massima tutela dei suoi dati personali, che lei ci fornisce o di cui comunque venissimo a conoscenza.

I dati che ci fornisce saranno trattati in funzione del rapporto instaurato con voi in relazione ad un ospite/utente della nostra Fondazione per la gestione dei servizi prestati e/o del rapporto economico.

Nell'ambito dell'ordinaria attività di animazione svolta all'interno della RSA, potranno essere effettuate riprese fotografiche, video o audio, allo scopo di documentare le varie attività realizzate e per la redazione dei relativi resoconti informativi; queste potranno essere utilizzate nell'ambito del materiale informativo e promozionale, sia cartaceo che mediante pubblicazione nel sito di FONDAZIONE SERLINI.

Si ricorda inoltre che, come previsto da specifico pronunciamento del Garante per la privacy, eventuali fotografie, registrazioni o riprese effettuate dai familiari devono essere destinate esclusivamente all'ambito familiare o amicale e non possono essere destinate a diffusione.

Il conferimento dei dati è facoltativo, ma le precisiamo al riguardo che il mancato consenso al trattamento o il mancato conferimento di alcuni dati potrebbe rendere impossibile il proseguimento del servizio che viene prestato e/o la permanenza nella nostra struttura.

Premesso che tali dati saranno utilizzati esclusivamente in funzione della diretta finalità per cui ci sono forniti, la invitiamo a fornirci il suo consenso.

Consideri inoltre che:

- *oltre al personale della Fondazione, potranno avere accesso ad alcuni dei dati anche persone che prestano la loro opera presso la nostra struttura, a titolo di volontariato o in base a contratti della Fondazione con altri soggetti di cui ci avvaliamo per taluni servizi,*
- *i dati potranno essere da noi trasmessi a ATS, medici, consulenti e società di consulenza, enti locali ed altri enti pubblici e del privato sociale, legali, società di assicurazione, enti previdenziali ed assistenziali. Sarà nostra cura limitare la trasmissione ai soli dati effettivamente necessari per la gestione del rapporto.*

In ogni momento lei potrà chiedere, fermo restando quanto sopra detto in riferimento al mancato consenso, di esercitare i suoi diritti, compresi l'accesso ai dati personali trattati, la richiesta di procedere alla loro rettifica o cancellazione, alla limitazione del trattamento, nonché a revocare il consenso fornito o ad opporsi al trattamento stesso, alla portabilità dei dati, come pure di proporre reclamo al Garante della Privacy.

I dati forniti saranno conservati per tutta la durata della permanenza presso la RSA dell'ospite o della fruizione di altri servizi da parte degli utenti e comunque quantomeno per i tempi minimi richiesti dalle normative di legge di riferimento. In assenza di tali norme FONDAZIONE SERLINI stabilisce un termine di conservazione limitato, non superiore a tre anni dal termine dell'utilizzo di tali dati.

Titolare del trattamento è FONDAZIONE SERLINI, con i seguenti contatti:

- *Sede: Via Monte Grappa, 101 - 25035 OSPITALETTO (BS)*
- *Telefono: 030643366 - Fax: 0306846315*
- *E-mail: segreteria@rsaserlini.it*

Il responsabile per la protezione dei dati è contattabile a mezzo e-mail al seguente indirizzo: dpo@ivanpasotti.it

**Questionario per la rilevazione della "Qualità Percepita" dagli OSPITI della R.S.A.
ANNO**

Nucleo ...

1. RITIENE CHE GLI ORARI DI APERTURA PER PARENTI E VISITATORI SIANO:

<input type="checkbox"/> Adeguali	<input type="checkbox"/> Non adeguati
-----------------------------------	---------------------------------------

2. RITIENE CHE GLI ORARI DELLA STRUTTURA (sveglia, pasti, ...) SIANO:

<input type="checkbox"/> Adeguali	<input type="checkbox"/> Non adeguati
-----------------------------------	---------------------------------------

3. COME VALUTA L'ASSISTENZA FORNITA DAL PERSONALE AUSILIARIO DI NUCLEO?

<input type="checkbox"/> Ottima	<input type="checkbox"/> Buona	<input type="checkbox"/> Sufficiente	<input type="checkbox"/> Insufficiente	<input type="checkbox"/> Non so
---------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------

4. COME VALUTA L'ASSISTENZA MEDICA?

<input type="checkbox"/> Ottima	<input type="checkbox"/> Buona	<input type="checkbox"/> Sufficiente	<input type="checkbox"/> Insufficiente	<input type="checkbox"/> Non so
---------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------

5. COME VALUTA LA DISPONIBILITA' DEL PERSONALE MEDICO A FORNIRLE INFORMAZIONI SU TERAPIE, ESAMI, ECC. ?

<input type="checkbox"/> Ottima	<input type="checkbox"/> Buona	<input type="checkbox"/> Sufficiente	<input type="checkbox"/> Insufficiente	<input type="checkbox"/> Non so
---------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------

6. COME VALUTA L'ASSISTENZA INFERMIERISTICA?

<input type="checkbox"/> Ottima	<input type="checkbox"/> Buona	<input type="checkbox"/> Sufficiente	<input type="checkbox"/> Insufficiente	<input type="checkbox"/> Non so
---------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------

7. COME VALUTA GLI INTERVENTI DI RIABILITAZIONE/FISIOTERAPIA?

<input type="checkbox"/> Ottimi	<input type="checkbox"/> Buoni	<input type="checkbox"/> Sufficienti	<input type="checkbox"/> Insufficienti	<input type="checkbox"/> Non so
---------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------

8. COME VALUTA LE ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE?

<input type="checkbox"/> Ottime	<input type="checkbox"/> Buone	<input type="checkbox"/> Sufficienti	<input type="checkbox"/> Insufficienti	<input type="checkbox"/> Non so
---------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------

9. COME VALUTA I SERVIZI SVOLTI DALL'UFFICIO AMMINISTRATIVO?

<input type="checkbox"/> Ottimi	<input type="checkbox"/> Buoni	<input type="checkbox"/> Sufficienti	<input type="checkbox"/> Insufficienti	<input type="checkbox"/> Non so
---------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------

10. COME VALUTA L'ASSISTENZA SPIRITUALE-RELIGIOSA?

<input type="checkbox"/> Ottima	<input type="checkbox"/> Buona	<input type="checkbox"/> Sufficiente	<input type="checkbox"/> Insufficiente	<input type="checkbox"/> Non so
---------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------

11. COME VALUTA L'ATTIVITA' DEI VOLONTARI?

<input type="checkbox"/> Ottima	<input type="checkbox"/> Buona	<input type="checkbox"/> Sufficiente	<input type="checkbox"/> Insufficiente	<input type="checkbox"/> Non so
---------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------

12. COME VALUTA IL SERVIZIO INTERNO DI MANUTENZIONE (riparazione carrozzelle ospiti e arredi, sostituzione luci, ecc.)?

<input type="checkbox"/> Ottimo	<input type="checkbox"/> Buono	<input type="checkbox"/> Sufficiente	<input type="checkbox"/> Insufficiente	<input type="checkbox"/> Non so
---------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------

13. COME VALUTA IL SERVIZIO DI LAVANDERIA E STIRERIA (lavaggio della biancheria e del vestiario, stiratura, distribuzione)?

<input type="checkbox"/> Ottimo	<input type="checkbox"/> Buono	<input type="checkbox"/> Sufficiente	<input type="checkbox"/> Insufficiente	<input type="checkbox"/> Non so
---------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------

14. COME VALUTA COMPLESSIVAMENTE L'ATTENZIONE, LA SOLLECITUDINE E LA CORTESIA DEL PERSONALE?

<input type="checkbox"/> Ottima	<input type="checkbox"/> Buona	<input type="checkbox"/> Sufficiente	<input type="checkbox"/> Insufficiente	<input type="checkbox"/> Non so
---------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------

15. COME VALUTA LA QUALITA' DEL CIBO?

<input type="checkbox"/> Ottima	<input type="checkbox"/> Buona	<input type="checkbox"/> Sufficiente	<input type="checkbox"/> Insufficiente	<input type="checkbox"/> Non so
---------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------

16. COME VALUTA LA VARIETA' DEI MENU' PROPOSTI?

<input type="checkbox"/> Ottima	<input type="checkbox"/> Buona	<input type="checkbox"/> Sufficiente	<input type="checkbox"/> Insufficiente	<input type="checkbox"/> Non so
---------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------

17. COME VALUTA LA QUANTITA' DEL CIBO?

<input type="checkbox"/> Ottima	<input type="checkbox"/> Buona	<input type="checkbox"/> Sufficiente	<input type="checkbox"/> Insufficiente	<input type="checkbox"/> Non so
---------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------

18. COME VALUTA IL SERVIZIO IN SALA DA PRANZO (preparazione dei tavoli e distribuzione dei pasti)?

<input type="checkbox"/> Ottimo	<input type="checkbox"/> Buono	<input type="checkbox"/> Sufficiente	<input type="checkbox"/> Insufficiente	<input type="checkbox"/> Non so
---------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------

19. COME VALUTA IL LIVELLO DI IGIENE DEGLI AMBIENTI DELLA FONDAZIONE?

<input type="checkbox"/> Ottimo	<input type="checkbox"/> Buono	<input type="checkbox"/> Sufficiente	<input type="checkbox"/> Insufficiente	<input type="checkbox"/> Non so
---------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------

20. COMPLESSIVAMENTE COME VALUTA IL COMFORT DEGLI AMBIENTI (luminosità, arredo, temperatura, ecc.) ?

<input type="checkbox"/> Ottimo	<input type="checkbox"/> Buono	<input type="checkbox"/> Sufficiente	<input type="checkbox"/> Insufficiente	<input type="checkbox"/> Non so
---------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------

21. SE DOVESSE FORNIRE UN GIUDIZIO COMPLESSIVO, E' SODDISFATTO DEI SERVIZI OFFERTI?

<input type="checkbox"/> Molto	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Per nulla	
--------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------	------------------------------------	--

Esponga, se lo desidera, le sue osservazioni ed i suoi suggerimenti:

Grazie per la collaborazione!

**Questionario per la rilevazione della "Qualità Percepita"
dai FAMILIARI / PERSONE DI RIFERIMENTO degli Ospiti della R.S.A. ANNO**

Nucleo ...

1. COME VALUTA LE INFORMAZIONI RICEVUTE E LA GESTIONE DELLE PRATICHE AMMINISTRATIVE AL MOMENTO DELL'ACCETTAZIONE IN STRUTTURA? (SOLO se l'ospite è entrato nel corso del corrente anno)

<input type="checkbox"/> Ottime	<input type="checkbox"/> Buone	<input type="checkbox"/> Sufficienti	<input type="checkbox"/> Insufficienti	<input type="checkbox"/> Non so
---------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------

2. COME VALUTA IL MOMENTO DELL'ACCOGLIENZA IN STRUTTURA DA PARTE DELL'EQUIPE MULTIDISCIPLINARE? (SOLO se l'ospite è entrato nel corso del corrente anno 2021)

<input type="checkbox"/> Ottimo	<input type="checkbox"/> Buono	<input type="checkbox"/> Sufficiente	<input type="checkbox"/> Insufficiente	<input type="checkbox"/> Non so
---------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------

3. RITIENE CHE GLI ORARI DI APERTURA PER PARENTI E VISITATORI SIANO:

<input type="checkbox"/> Adeguali	<input type="checkbox"/> Non adeguati
-----------------------------------	---------------------------------------

4. RITIENE CHE PER GLI OSPITI GLI ORARI DELLA STRUTTURA (sveglia, pasti, ...) SIANO:

<input type="checkbox"/> Adeguali	<input type="checkbox"/> Non adeguati
-----------------------------------	---------------------------------------

5. COME VALUTA L'ASSISTENZA FORNITA DAL PERSONALE AUSILIARIO DI NUCLEO?

<input type="checkbox"/> Ottima	<input type="checkbox"/> Buona	<input type="checkbox"/> Sufficiente	<input type="checkbox"/> Insufficiente	<input type="checkbox"/> Non so
---------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------

6. COME VALUTA L'ASSISTENZA MEDICA?

<input type="checkbox"/> Ottima	<input type="checkbox"/> Buona	<input type="checkbox"/> Sufficiente	<input type="checkbox"/> Insufficiente	<input type="checkbox"/> Non so
---------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------

7. COME VALUTA LA DISPONIBILITA' DEL PERSONALE MEDICO A FORNIRE INFORMAZIONI SU TERAPIE, ESAMI, ECC. ?

<input type="checkbox"/> Ottima	<input type="checkbox"/> Buona	<input type="checkbox"/> Sufficiente	<input type="checkbox"/> Insufficiente	<input type="checkbox"/> Non so
---------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------

8. COME VALUTA L'ASSISTENZA INFERMIERISTICA?

<input type="checkbox"/> Ottima	<input type="checkbox"/> Buona	<input type="checkbox"/> Sufficiente	<input type="checkbox"/> Insufficiente	<input type="checkbox"/> Non so
---------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------

9. COME VALUTA GLI INTERVENTI DI RIABILITAZIONE/FISIOTERAPIA?

<input type="checkbox"/> Ottimi	<input type="checkbox"/> Buoni	<input type="checkbox"/> Sufficienti	<input type="checkbox"/> Insufficienti	<input type="checkbox"/> Non so
---------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------

10. COME VALUTA LE ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE?

<input type="checkbox"/> Ottime	<input type="checkbox"/> Buone	<input type="checkbox"/> Sufficienti	<input type="checkbox"/> Insufficienti	<input type="checkbox"/> Non so
---------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------

11. COME VALUTA I SERVIZI SVOLTI DALL'UFFICIO AMMINISTRATIVO?

<input type="checkbox"/> Ottimi	<input type="checkbox"/> Buoni	<input type="checkbox"/> Sufficienti	<input type="checkbox"/> Insufficienti	<input type="checkbox"/> Non so
---------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------

12. COME VALUTA L'ASSISTENZA SPIRITUALE-RELIGIOSA?

<input type="checkbox"/> Ottima	<input type="checkbox"/> Buona	<input type="checkbox"/> Sufficiente	<input type="checkbox"/> Insufficiente	<input type="checkbox"/> Non so
---------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------

13. COME VALUTA L'ATTIVITA' DEI VOLONTARI?

<input type="checkbox"/> Ottima	<input type="checkbox"/> Buona	<input type="checkbox"/> Sufficiente	<input type="checkbox"/> Insufficiente	<input type="checkbox"/> Non so
---------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------

14. COME VALUTA IL SERVIZIO INTERNO DI MANUTENZIONE (riparazione carrozzelle ospiti e arredi, sostituzione luci, ecc.)?

<input type="checkbox"/> Ottimo	<input type="checkbox"/> Buono	<input type="checkbox"/> Sufficiente	<input type="checkbox"/> Insufficiente	<input type="checkbox"/> Non so
---------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------

15. COME VALUTA IL SERVIZIO DI LAVANDERIA E STIRERIA (lavaggio della biancheria e del vestiario, stiratura, distribuzione)?

<input type="checkbox"/> Ottimo	<input type="checkbox"/> Buono	<input type="checkbox"/> Sufficiente	<input type="checkbox"/> Insufficiente	<input type="checkbox"/> Non so
---------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------

16. COME VALUTA COMPLESSIVAMENTE L'ATTENZIONE, LA SOLLECITUDINE E LA CORTESIA DEL PERSONALE?

<input type="checkbox"/> Ottima	<input type="checkbox"/> Buona	<input type="checkbox"/> Sufficiente	<input type="checkbox"/> Insufficiente	<input type="checkbox"/> Non so
---------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------

17. COME VALUTA LA QUALITA' DEL CIBO?

<input type="checkbox"/> Ottima	<input type="checkbox"/> Buona	<input type="checkbox"/> Sufficiente	<input type="checkbox"/> Insufficiente	<input type="checkbox"/> Non so
---------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------

18. COME VALUTA LA VARIETA' DEI MENU' PROPOSTI?

<input type="checkbox"/> Ottima	<input type="checkbox"/> Buona	<input type="checkbox"/> Sufficiente	<input type="checkbox"/> Insufficiente	<input type="checkbox"/> Non so
---------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------

19. COME VALUTA LA QUANTITA' DEL CIBO?

<input type="checkbox"/> Ottima	<input type="checkbox"/> Buona	<input type="checkbox"/> Sufficiente	<input type="checkbox"/> Insufficiente	<input type="checkbox"/> Non so
---------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------

20. COME VALUTA IL SERVIZIO IN SALA DA PRANZO (preparazione dei tavoli e distribuzione dei pasti)?

<input type="checkbox"/> Ottimo	<input type="checkbox"/> Buono	<input type="checkbox"/> Sufficiente	<input type="checkbox"/> Insufficiente	<input type="checkbox"/> Non so
---------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------

21. COME VALUTA IL LIVELLO DI IGIENE DEGLI AMBIENTI DELLA FONDAZIONE?

<input type="checkbox"/> Ottimo	<input type="checkbox"/> Buono	<input type="checkbox"/> Sufficiente	<input type="checkbox"/> Insufficiente	<input type="checkbox"/> Non so
---------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------

22. COMPLESSIVAMENTE COME VALUTA IL COMFORT DEGLI AMBIENTI (luminosità, arredo, temperatura, ecc.) ?

<input type="checkbox"/> Ottimo	<input type="checkbox"/> Buono	<input type="checkbox"/> Sufficiente	<input type="checkbox"/> Insufficiente	<input type="checkbox"/> Non so
---------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------

23. RITIENE SODDISFATTE LE ASPETTATIVE CHE AVEVA AL MOMENTO DELL'INGRESSO IN R.S.A?

<input type="checkbox"/> Molto	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Per nulla
--------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------	------------------------------------

24. SE IN FUTURO UN SUO PARENTE/CONOSCENTE AVESSSE BISOGNO DI ESSERE OSPITATO IN R.S.A CONSIGLIEREBBE QUESTA?

<input type="checkbox"/> Sì	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Non so
-----------------------------	-----------------------------	---------------------------------

25. SE DOVESSE FORNIRE UN GIUDIZIO COMPLESSIVO, E' SODDISFATTO DEI SERVIZI OFFERTI?

<input type="checkbox"/> Molto	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Per nulla
--------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------	------------------------------------

Esponga, se lo desidera, le sue osservazioni ed i suoi suggerimenti:

Grazie per la collaborazione!

SISTEMA SOCIO SANITARIO – REGIONE LOMBARDIA – ATS Brescia**INFORMATIVA****TUTELA DELLA PERSONA FRAGILE CON LIMITATA CAPACITA' DI AGIRE**

Nel nostro ordinamento giuridico la tutela delle situazioni di fragilità, dopo il raggiungimento della maggiore età, può essere attuata attraverso tre diverse misure di protezione giuridica:

- **Interdizione:** presuppone una condizione di infermità assoluta ed abituale e comporta la nomina di un Tutore, con la conseguenza che ogni atto compiuto dall'interdetto, tanto di ordinaria che di straordinaria amministrazione, va considerato annullabile. L'interdetto ha quindi un'incapacità legale assoluta.
- **Inabilitazione:** presuppone una condizione di infermità parziale o situazioni sociali tali da mettere a rischio gli interessi della persona e comporta la nomina di un curatore per il compimento di atti di straordinaria amministrazione. L' inabilitato ha quindi una incapacità legale relativa.
- **Amministrazione di Sostegno** (introdotta nel nostro ordinamento con la Legge 6/2004): presuppone una situazione di fragilità e permette di dare una risposta adeguata alle esigenze di protezione di ciascun soggetto, consentendo di dare al beneficiario una protezione giuridica mirata alla sua fragilità (es. esprimere il consenso per le cure sanitarie e per interventi sociali, firmare documenti, scegliere la collocazione abitativa, amministrare il proprio patrimonio...).

Di seguito si forniscono alcune informazioni sull' Amministratore di Sostegno**I beneficiari**

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

La nomina dell'Amministratore di sostegno (AdS) può essere chiesta anche nei confronti del minore che si trovi nelle condizioni previste dall'art. 404 c.c. (ad esempio con invalidità civile riconosciuta) e in tal caso la domanda andrà presentata, al Giudice Tutelare competente, qualche mese prima del compimento dei 18 anni.

Chi può presentare il ricorso per la nomina dell'Amministratore di sostegno

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

- l'interessato;
- i parenti entro il 4° grado in linea retta e collaterale, il coniuge, gli affini entro il 2° grado, e i conviventi stabili del beneficiario;
- il tutore o il curatore congiuntamente all'istanza di revoca dell'interdizione e inabilitazione;
- i responsabili dei servizi socio-sanitari direttamente impegnati nella cura e assistenza della persona;
- il Giudice Tutelare d'ufficio ed il Pubblico Ministero.

Nel procedimento per la nomina dell'AdS non vi è l'obbligo di farsi assistere da un legale, tranne nel caso in cui sussistano importanti conflitti famigliari o nel caso in cui è necessario gestire ingenti patrimoni (per informazioni relative all' eventuale patrocinio gratuito a spese dello Stato rivolgersi all'Ordine degli Avvocati - Via San Martino della Battaglia n. 18 - tel. 030/41503).

Contenuti del ricorso

- Il ricorso per l'AdS deve indicare:
- le generalità del ricorrente e del beneficiario;
- le ragioni per cui si chiede la nomina dell'AdS;
- l'eventuale nominativo della persona proposta come AdS;
- il nominativo e il domicilio - se conosciuti - del coniuge, dei discendenti, degli ascendenti, dei fratelli e dei conviventi del beneficiario;
- le azioni il beneficiario è in grado di compiere da solo/con l'assistenza o con la rappresentanza esclusiva dell'AdS.

Al ricorso è necessario allegare la seguente documentazione:

- Stato di famiglia della persona beneficiaria per la quale si richiede la nomina dell'AdS;
- Marca da bollo (attualmente € 27,00)
- Certificato medico o copia di documentazione clinica/ medico legale della persona beneficiaria
- Copia verbale di invalidità
- Copia libretto/i di pensione, busta paga e altre eventuali rendite mensili della persona beneficiaria

- Estratti conto bancari della persona beneficiaria
- Copia dei rogiti notarili o dei contratti di locazione riguardanti le consistenze immobiliari della persona beneficiaria
- Copia ultima dichiarazione dei redditi della persona beneficiaria
- Fotocopia di un documento di identità del ricorrente e della persona beneficiaria e della persona individuata come AdS, se diversa dal ricorrente
- Dichiarazione medica dell'eventuale impossibilità della persona beneficiaria a presenziare all'udienza neppure in ambulanza

Procedimento (scelta - nomina- revoca)

Il Giudice Tutelare competente per territorio, cioè il magistrato del luogo dove il beneficiario ha la sua residenza o domicilio (art. 404 c.c.), ricevuto il ricorso, fissa - con decreto - il giorno e l'ora dell'udienza in cui devono comparire davanti a lui il ricorrente, il beneficiario, la persona proposta come AdS (se diversa dal ricorrente); possono partecipare anche le persone indicate nel ricorso dalle quali ritenga utile acquisire informazioni.

Con decreto motivato, immediatamente esecutivo, il Giudice Tutelare provvede alla nomina dell'AdS (nei casi urgenti è possibile anche la nomina di un AdS provvisorio); tale nomina su richiesta motivata delle persone previste dalla legge, può, con decreto motivato anche essere revocata.

Nel decreto di nomina, che riporta le generalità della persona beneficiaria e dell'AdS, viene definito quanto segue:

- la durata dell'incarico (a tempo determinato o indeterminato ma comunque non oltre i dieci anni, a meno che sia coniuge, convivente, ascendente o discendente del beneficiario);
- gli atti che l'AdS ha il potere di compiere in nome e per conto del beneficiario;
- gli atti che il beneficiario può compiere solo con l'assistenza dell'AdS
- i limiti anche periodici delle spese che l'AdS può sostenere con l'utilizzo delle somme di cui il beneficiario ha può avere disponibilità;
- la periodicità con cui l'AdS deve riferire al giudice circa l'attività svolta e le condizioni di vita personale e sociale del beneficiario.

Compiti e doveri dell'AdS

L'AdS ha il dovere di agire nell'interesse della persona che rappresenta, amministrandone diligentemente il patrimonio ed assumendo le opportune decisioni relative alla cura ed all'assistenza in collaborazione, ove possibile, con i servizi di cura e supporto. Nello svolgimento dei suoi compiti l'amministratore di sostegno deve tener conto dei bisogni, delle aspirazioni e delle volontà espressi dalla persona beneficiaria.

Dovrà annualmente fornire una relazione al Giudice tutelare circa le attività svolte ed il patrimonio amministrato e dovrà chiedere autorizzazione al giudice ogni qual volta debba compiere un atto straordinario.

Per informazioni è possibile contattare:

- L'Ufficio Protezione Giuridica dell'ATS Brescia "Struttura per la Tutela"
tel. 030/383-8075/-9035
e-mail: strutturatutela@ats-brescia.it
Sito: www.ats-brescia.it nel MENU della pagina dedicata ai CITTADINI sezione Ufficio Protezione Giuridica (dove sono reperibili anche il modello di ricorso e la Guida operativa)
- Gli operatori delle A.S.S.T. che hanno in carico la persona
- Il Servizio Sociale del Comune
- La rete degli sportelli di protezione giuridica i cui recapiti sono pubblicati sul sito dell'ATS di Brescia sezione Ufficio Protezione Giuridica

15 dicembre 2016