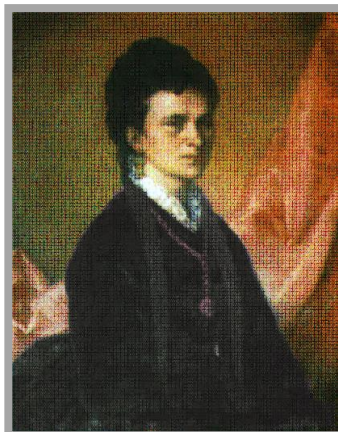


**FONDAZIONE**  
**“GIROLDI FORCELLA – UGONI ONLUS”**  
**PONTEVICO**



***CARTA DEI SERVIZI***  
***POSTI DI SOLLIEVO***



La FONDAZIONE “GIROLDI FORCELLA UGONI ONLUS” di Pontevico (BS) ha redatto ed adotta la presente

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **Informazioni generali**

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

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

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

#### **CENNI STORICI**

La Fondazione “Giroldi Forcella Ugoni Onlus” prende vita dal Centro di Servizi Sociosanitari “Giroldi Forcella” sorto quale Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza – IPAB – che ha avuto origine dalle volontà contenute nel testamento segreto della nobile Teresina Giroldi-Forcella, nata Reboldi, del 12 Gennaio 1891. In tale testamento si legge la decisione di creare e mantenere “un ricovero per poveri cronici d'ambo i sessi e adulti ammalati”. All'apertura del testamento dopo la morte della Nobile Teresina furono attivate subito le pratiche per dare al ricovero uno statuto, mentre il Re nello stesso anno lo eresse a Ente Morale. Il suo funzionamento però inizia nel 1919, data della morte del nobile Paolo Forcella sposato in seconde nozze usufruttuario di tutti i suoi beni. La sede del ricovero fu stabilita all'interno della villa sita in Chiesuola dove vi rimase fino al 1984 quando, nonostante le migliorie apportate - (tra cui anche la costruzione di una chiesa dove vennero traslati i resti della Fondatrice) - a causa dell'avvento delle Regioni, la struttura non venne più considerata adeguata al servizio svolto e venne quindi deciso di trasferirla a Pontevico dove venne costruito un edificio completamente nuovo ed attuale, mantenendo la tipologia di Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (IPAB).

La Legge Regionale n° 1/2003 impose a tutte le IPAB di trasformarsi in altri soggetti. Il Consiglio di Amministrazione unitamente all'Amministrazione Comunale di Pontevico scelse la fusione con l'altra IPAB “Scuola Materna Ugoni” e la trasformazione in soggetto di diritto privato senza scopo di lucro denominata Fondazione, Nasce così l'attuale “Fondazione Giroldi Forcella Ugoni”.

Dal 10 luglio 2013 la Fondazione ha ceduto il ramo d'azienda dei Servizi Scolastici (Nido, Scuola dell'infanzia, Servizi ristorazione) alla società Servizi Scolastici “Filippo Ugoni” Impresa Sociale srl Socio Unico.

Dal 23 settembre 2013 la Fondazione ha acquisito la qualifica di ONLUS assumendo la denominazione di “Fondazione Giroldi Forcella Ugoni Onlus”.

## DATI IDENTIFICATIVI ENTE GESTORE

### Denominazione dell'Ente Gestore

FONDAZIONE "Giroldi Forcella-Ugoni Onlus";

### Sede Legale

25026 Ponteviso (BS) via Cav. di Vittorio Veneto 9/A;

### Servizi vari presso la R.S.A

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

- Residenza Sanitaria Assistenziale: n° 102 p.l (abilitati all'esercizio, accreditati e contrattualizzati);
- Nucleo Alzheimer n. tot. Posti n. 20 (abilitati all'esercizio, accreditati e contrattualizzati);
- Sollievo n.9 p.l. (abilitati all'esercizio);
- Mini Alloggi per Anziani n. 10 unità abitative;
- Centro Diurno Integrato (C.D.I): n° 20 posti (abilitati all'esercizio, accreditati e contrattualizzati);
- Centro Diurno Anziani (C.D.A): n° 5 posti (abilitati all'esercizio).
- Centro fisiokinesiterapico aperto anche agli esterni;
- Servizio pasti a domicilio.
- Misura "R.S.A. aperta".

### Data di istituzione

1° gennaio 2004, come da DGR n° 15310 del 28/11/2003, pubblicata sul BURL n° 51 serie ordinaria del 15/12/2003. Autorizzazione definitiva al funzionamento, come da delibera ASL (ora ATS) di Brescia. Data acquisizione qualifica ONLUS 23/09/2013.

### Caratteristiche

Soggetto di diritto privato senza scopo di lucro (iscrizione al n° 1675 del registro regionale delle persone giuridiche), nato a seguito della trasformazione dell'Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (I.p.a.b.) "Centro servizi socio sanitari Giroldi Forcella", avvenuta ai sensi dell'art. 3 della legge regionale 13 febbraio 2003 n° 1. La fondazione è retta da un Consiglio di Amministrazione attualmente composto da cinque membri: due nominati dal Sindaco del Comune di Ponteviso tra cui il Presidente, due nominati dal consiglio di amministrazione uscente e uno nominato sempre dal consiglio tra una rosa di almeno tre soggetti nominati dalle associazioni di volontariato. La Fondazione con deliberazione del 01 dicembre 2009, punto 4 odg, ha adottato un proprio Codice Etico.



## **COME RAGGIUNGERCI**

La R.S.A. (Casa di Riposo) è ubicata nella parte nord dell'abitato di Pontevico, al limite del centro storico, su un'area di circa 38 mila metri quadrati, interamente di proprietà.

L'area adiacente è per la maggior parte residenziale e per la restante parte adibita a servizi scolastici e sportivi.

L'accesso alla struttura è possibile, oltre che con mezzi privati, anche tramite autolinee (fermata a circa 200 metri).

Il comune di Pontevico si trova a circa 16 Km dalla città di Cremona e a 32 km dalla città di Brescia, lungo la strada statale Gardesana 45 Bis Cremona/Brescia, l'accesso al paese è facilitato dalla presenza del passaggio autostradale, A21, con uscita al casello di Pontevico/Robecco d'Oglio in prossimità dell'abitato di Chiesuola o mediante ferrovia con fermata alla stazione Robecco d'Oglio/ Pontevico e pullman di linea (Brescia/Cremona). Non è previsto un servizio di trasporto pubblico erogato a favore dei parenti da parte della struttura.

## **UFFICIO SEGRETERIA**

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

- dal lunedì al venerdì
- dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle 13.30 alle 17.30

Per qualsiasi informazione è possibile chiamare al numero 030/9930449, oppure inviare un fax allo 030/9930451 o una mail al seguente indirizzo di posta elettronica: [segreteria@forcellaugoni.it](mailto:segreteria@forcellaugoni.it) sito: [www.forcellaugoni.it](http://www.forcellaugoni.it).



## **ORGANICO DEL PERSONALE**

### ***Amministrazione:***

- Direttore;
- Istruttori amministrativi.

### ***Assistenza Sanitaria:***

- Responsabile Sanitario;
- Medici di nucleo;
- Infermieri professionali;
- Coordinatore infermieristico.

### ***Terapisti della Riabilitazione:***

- Medico specialista fisiatra;
- Fisioterapista
- 

### ***Assistenza alla persona:***

- Ausiliari Socioassistenziali;
- Operatore Sociosanitario.

### ***Educatori/animatori:***

- Educatore Professionale;
- Animatore Sociale;
- Musicoterapista;
- Pet-terapista.

### ***Ristorazione:***

- Cuoco qualificato/ aiuto cuoco;
- Collaboratori/ausiliari di cucina.

### ***Lavanderia Guardaroba:***

- Addetti lavanderia guardaroba.

## **CONVENZIONI**

Attualmente sono operative le seguenti convenzioni:

- Cooperative sociali con il seguente personale:
  - o Guardaroba;
  - o Addetti alle pulizie.
- Con altri professionisti:
  - o funzioni professionali specifiche (fisiatra, neurologo, cardiologo, psicologo, infermiere).



## **FINALITA' ISTITUZIONALI**

La Fondazione “Giroldi Forcella Ugoni Onlus” ha come scopo quello di offrire ad anziani prevalentemente non autosufficienti servizi sanitari, riabilitativi, socioassistenziali, ricreativi, culturali e religiosi, oltre alle normali prestazioni di carattere alberghiero, al fine di garantire:

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

- il necessario supporto alla famiglia.

Essendo la stragrande maggioranza dei Clienti/Utenti della Casa di Riposo composta da Persone Anziane, di seguito, per comodità e per convenzione, verranno usati i termini “Anziano” o “Ospite”.

I valori a cui si ispira la Fondazione “Girolodi Forcella Ugoni Onlus” nel perseguire le proprie finalità si possono rispecchiare nei seguenti principi:

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

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

## **STRUMENTI E MODALITÀ DI TUTELA DEI DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE**

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

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

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

### **Diritto al decoro**

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

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

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

#### ***- l’abbigliamento:***

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

#### ***- l’igiene degli ambienti:***

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

### **Diritto ad una adeguata alimentazione.**

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

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

### **Diritto all'individualità**

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

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

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

### **Diritto alla sicurezza in caso di emergenza**

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

### **Diritto al corretto contatto con la famiglia**

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

La R.S.A. (Casa di Riposo) sollecita i familiari a visitare frequentemente i propri congiunti affinché non si interrompa la normale continuità affettiva, facendosi in proposito promotrice di appropriate iniziative.

Le famiglie degli ospiti, attraverso i responsabili di servizio, sono correttamente informate riguardo alle condizioni sociosanitarie del proprio caro.

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

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

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

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

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

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

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

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

Il ricorso per l'Amministratore di Sostegno deve indicare:

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

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

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

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

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

Ogni ospite inserito in struttura dal 01 gennaio 2010 sottoscriverà uno specifico contratto con la RSA, al fine di conoscere in modo preciso tutti i diritti e i doveri che si definiranno, attraverso la sottoscrizione di tale negozio giuridico.

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

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

## **RICOVERI DI SOLLIEVO**

A seguito dei lavori di intervento per il miglioramento del comfort alberghiero si è provveduto a realizzare n° 9 posti di sollievo che hanno la peculiarità di assicurare la permanenza limitata nel tempo dell'anziano all'interno della struttura. Inoltre è finalizzata ad un temporaneo aiuto alla persona e alla famiglia. L'accesso a tali posti è quindi da considerare nell'ambito di un progetto di aiuto per la permanenza dell'anziano, il più a lungo possibile, nel suo luogo abituale: non è certo propedeutico ad un definitivo ricovero in RSA.



La lista d'attesa è gestita con ordine temporale (salvo eventuali urgenze segnalate dai Servizi territoriali) direttamente dalla Case Manager, la quale programma gli ingressi su tali posti.

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

Assistenza infermieristica e assistenziale.

L'assistenza medica è garantita dal personale medico della struttura solo in caso d'urgenza, poiché l'anziano ricoverato in un posto di sollievo mantiene il Medico di Medicina Generale.

La struttura fornisce:

- sedie a rotelle, comode, girelli, treppiedi, ecc...
- E' garantita la presenza infermieristica e ausiliaria 24 ore su 24 ore.
- I medici della RSA si interfaceranno con i MMG per ogni necessità relativa al loro assistito.
- E' attivo presso la struttura il servizio di Fisioterapia con accesso garantito a tutti gli ospiti di sollievo secondo le prescrizioni del MMG o del medico specialista dell'anziano;
- I servizi di animazione;
- Parrucchiere/ barbiere (due volte al mese per taglio e messa in piega, oltre vedi costi aggiuntivi non previsti nella retta);
- Callista (ogni 15 gg.);
- Lavanderia e guardaroba;

L'Ente garantisce prestazioni di tipo educativo e psicologico finalizzate al mantenimento delle funzioni psicofisiche e al loro eventuale recupero, oltre a progetti occupazionali personalizzati e specifici.

- All'Ospite che occupa un posto letto in regime di sollievo, pertanto **non viene garantita**:
  - la fornitura di tutti i farmaci e parafarmaci necessari alle cure delle patologie in atto;
  - l'erogazione degli ausili per l'incontinenza;
  -

## **LISTA D'ATTESA**

Le domande di ricovero di Sollievo vengono inserite nella lista d'attesa con un ordine temporale; l'emergenza viene accettata quando la richiesta proviene dalle dimissioni protette di un ospedale.

### ***Dimissioni.***

Le dimissioni avvengono a seguito del ritorno a casa dell'anziano. Il periodo di ricovero varierà da un minimo di un mese a un massimo di tre mesi. Sarà comunque obbligo della R.S.A. (Casa di riposo) porre in essere tutte le condizioni favorevoli affinché sia sempre assicurata la continuità delle cure socio-sanitarie e assistenziali.

### ***Decessi***

In caso di decesso l'infermiere di turno avviserà il MMG per la redazione della certificazione sanitaria e necroscopica richiesta dalle norme vigenti.

Non è possibile mettere a disposizione le camere mortuarie, tranne nei casi in cui l'abitazione non risultasse insalubre e inadeguata ad accogliere una camera ardente. In questo caso sarà necessaria un provvedimento sindacale.

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

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

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

La R.S.A. (Casa di Riposo) attua sistemi di valutazione intesi al costante monitoraggio della qualità dell'assistenza erogata. Lo scopo è quello di conoscere il livello di soddisfazione degli Ospiti, delle

famiglie e anche del personale dipendente. Infatti annualmente si somministrano dei questionari ad hoc, che poi saranno analizzati e valutati dall'equipe di direzione insieme al comitato parenti e volontari e condivisi con il Presidente e il Consiglio di Amministrazione. I risultati elaborati saranno il punto di partenza per iniziare e intraprendere nuove strategie organizzative, che vadano a migliorare la qualità dei servizi erogati agli ospiti. Solitamente i questionari sono oggetto di valutazione da parte della R.S.A. (Casa di Riposo). Attraverso il riesame della Direzione si rilevano tra l'altro le azioni di miglioramento da compiere a seguito dei suggerimenti e/o negatività evidenziate dagli ospiti/parenti.



## **FIGURE PROFESSIONALI PER GLI OSPITI DI SOLLIEVO**

### ***Case Manager***

Case manager per definizione “è il referente del caso”, garantisce la presa in carico dell’utente e della sua famiglia favorendo la partecipazione attiva dell’utente, il coordinamento e la continuità tra i servizi”, sempre nel rispetto delle finalità e degli obiettivi fissati dalla L.R. n°3 del 12 marzo 2008 “Governo della Rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale e socio-sanitari”.

Rappresenta il contatto tra i servizi istituzionali e territoriali quando insorgono difficoltà; dà risalto al caso fragile favorendogli l’utilizzo dei servizi, in modo che vengano usati con continuità, flessibilità ed in modo efficiente utilizzando gli strumenti a disposizione.

### ***Psicologo***

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

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

### ***Caposala***

Coordina, organizza e collabora con il personale sanitario e assistenziale (infermieri professionali, terapisti della riabilitazione, operatori sociosanitari e ausiliari socioassistenziali), affinché venga correttamente riconosciuta, agli ospiti, l’assistenza sociosanitaria, l’igiene e il confort alberghiero in base ai protocolli di lavoro ed ai PAI predisposti per ogni singolo degente. Effettua, inoltre, una funzione di collegamento tra i vari servizi interni della struttura (lavanderia, manutentore, nuclei), in modo che vi sia un collegamento sinergico tra tutti i servizi erogati nella Rsa.

### ***Infermiere***

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

### ***Operatore Sociosanitario.***

Collabora sia con l'Infermiere Professionale che con l'Ausiliario Socioassistenziale. Affianca l'Infermiere nella rilevazione dei parametri vitali e nella preparazione delle medicazioni. Si occupa della idratazione degli ospiti e interviene a supporto degli Ausiliari nell'igiene e nella mobilitazione dell'ospite. Aiuta nella distribuzione e somministrazione dei pasti.

### ***Ausiliario Socioassistenziale.***

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

### ***Fisioterapista.***

Il terapeuta esegue il programma di rieducazione neuro-motoria e/o di terapia fisica disposto per ogni singolo ospite da un consulente Fisiatra/Reumatologa. Provvede alla prevenzione, cura, riabilitazione e mantenimento delle capacità motorie e funzionali dell'ospite; collabora con le altre figure professionali nella valutazione multidimensionale con lo scopo dell'attuazione del piano assistenziale.

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

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

### ***Parrucchiera***

Il servizio è garantito ogni quindici giorni per taglio e messa in piega.

### ***Estetista***

Il servizio è garantito ogni quindici giorni.

### ***Volontari.***

E' operativo da diversi anni un gruppo di volontari che collabora con gli animatori nelle attività ricreative e con gli operatori socio-assistenziali nell'assistenza al pasto e al servizio religioso.

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

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

- 1) Datore di lavoro;
- 2) Nome e Cognome;
- 3) Ruolo;
- 4) Data Assunzione.

## **STRUTTURA E SERVIZI**

### ***Nucleo***

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

I nuclei esistenti presso la R.S.A. sono così dimensionati ed articolati:

- N° 4 nuclei da 20 p.l. cadauno;
- N° 2 nuclei da 21 p.l. cadauno;

per complessivi n° 122 p.l. in R.S.A., più n° 9 posti di sollievo, di cui 2 presso il nucleo Alzheimer.

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

Servizi assistenziali di nucleo:

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

Servizi alberghieri di nucleo:

- soggiorno-TV;
- pranzo;
- cucinotto.

Locali di piano a servizio dei nuclei:

- infermeria (2) – piano primo (nucleo Mimosa e nucleo Papavero);
- ambulatorio medico con bagno – piano primo (nucleo Ciclamino);
- infermeria – piano terra (nucleo Tulipano e nucleo Girasole);
- deposito di piano – piano primo e terra.

### ***Servizi Alberghieri***

- sala polivalente;
- disimpegno (comune);
- ingresso / reception;
- zona bar;
- spazi di vita collettiva (soggiorni);
- locale di animazione;
- atrio protetto;
- servizi igienici per spazi collettivi (n° 4) più disimpegno;
- porticato coperto.
- area verde esterna.

### ***Servizi Generali***

- uffici amministrativi;
- servizio relazioni con il pubblico è presente all'interno dell'ufficio amministrazione dove è possibile avere tutte le informazioni relative alla struttura, alla sua organizzazione o qualsiasi altra richiesta che possa essere utile a chi accede o telefona. L'ufficio è attivo nei giorni e orari definiti e esposti al suo ingresso;
- palestra di fisiokinesiterapia e terapia strumentale, compresa attesa e spogliatoio;
- cucina, dispensa, depositi, celle frigorifere;
- guardaroba – stireria;
- lavanderia;
- depositi sporco – pulito;
- spogliatoi con servizi igienici per il personale;
- locali per servizi tecnici (laboratorio officina manutenzioni);

- locale manicure – pedicure, parrucchiere / barbiere;
- magazzini – depositi;
- archivio;
- camere mortuarie (n.° 2);
- cappella e locali accessori;
- autorimesse;
- varie centrali tecnologiche.

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

Il servizio di ristorazione è appaltato ad una ditta specializzata che attraverso una cucina centrale, presente in struttura e personale dipendente in parte della RSA, prepara circa 320 pasti al giorno. Provvede a distribuire i pasti nei nuclei tramite carrelli termici che permettono di mantenere i cibi protetti e di conservarli alle giuste temperature. Tutta la fase di preparazione e distribuzione dei pasti è garantita, come qualità, dalle norme procedurali HACCP. Il menù giornaliero è costituito da alimenti poveri di grassi, indicati per persone anziane. Per gli Ospiti diabetici esistono giornalmente delle portate povere in carboidrati.

Esiste un menu programmato stagionalmente e diversificato su 4 settimane. Viene esposto giornalmente per la corretta conoscenza da parte degli ospiti. E' garantita una adeguata varietà per assecondare le preferenze alimentari e una personalizzazione per particolari problemi di masticazione o deglutizione. Per gli anziani che hanno la necessità di essere imboccati e' garantito il servizio dal personale dipendente e da un gruppo di volontari, consentendo comunque ai parenti che lo desiderassero di partecipare a questo momento assistenziale.

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

La pulizia degli ambienti e di locali vari (camere, bagni, spazi comuni, bagni protetti, cucine, sale da pranzo, ecc.) viene garantita ed effettuata dal personale addetto solo ed esclusivamente a tale servizio.

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

La struttura offre, senza costi aggiuntivi, il servizio di lavanderia in grado di soddisfare le esigenze della persona accolta. Giornalmente il servizio effettua il lavaggio, la stiratura, il riordino ed il rammendo della biancheria personale degli ospiti e della biancheria piana.

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

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

### ***Servizio religioso***

Presso l'apposita Cappella é possibile fruire del servizio religioso (attualmente solo il culto cristiano-cattolico). L'assistenza spirituale è garantita dalla Parrocchia di Pontevico tramite i sacerdoti presenti nella comunità religiosa. La Santa Messa il martedì. Sono garantite le funzioni religiose più importanti (Natale, Pasqua,....). Il servizio religioso è fruito anche dall'Ospite allettato.

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

Presso la Casa di Riposo è disponibile una sala polivalente per riunioni, rappresentazioni teatrali, proiezione di film, ginnastica di gruppo, giochi vari, ecc.

L'animazione è curata da 4 educatrici professionali-animatrici per 122 Ospiti, con la collaborazione di volontari.

Attività strutturate:

- feste di compleanno a frequenza mensile;
- proiezione di films in videocassetta: 1 evento/settimana (tranne per il periodo estivo);
- presenza di un salone attrezzato per attività manuali (confezionamento, cucito, ecc.);
- organizzazione della Festa dell'Ospite, festa di Carnevale, di mezza quaresima, di feste all'aperto;
- n° 2 gite/anno con pullman attrezzato e gite giornaliera con brevi uscite in paese;
- attività di gruppo per l'orientamento spazio-temporale.

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

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

- riabilitazione intensiva in fase post-acuta;
- mobilizzazione attiva passiva;
- deambulazione assistita;
- riattivazione globale;
- terapia fisica;

### ***Attività di socializzazione***

- lettura del giornale: giornaliera;
- giochi di società: settimanali (tombola, ruota della fortuna);
- pomeriggio musicale (settimanale);
- rappresentazioni teatrali;
- attività motoria di gruppo;
- incontri con bambini delle scuole materne, elementari e medi;
- incontri a carattere religioso (settimanale).

### ***Rette***

Dal 1° gennaio 2017 la retta viene versata anticipatamente entro il 10 del mese a cui si riferisce, ovvero al momento del ricovero, utilizzando le modalità di pagamento adottate dalla Fondazione (SDD) o in casi eccezionali altre disposizioni del sistema interbancario e postale. (Per gli ospiti già ricoverati al 31 dicembre 2016 la retta viene versata posticipatamente relativamente al mese a cui si riferisce)

Al momento dell'ingresso è richiesto un deposito cauzionale infruttifero per un importo di € 1.500,00 che verrà restituito a fine ospitalità, salvo presenza di rette insolute. All'ingresso viene calcolato l'importo della prima retta che deve essere versata con la cauzione.

Entro il mese di marzo di ogni anno e comunque non oltre la chiusura del bilancio d'esercizio (30 aprile) sarà rilasciata la certificazione delle rette ai fini fiscali per la detrazione delle spese sanitarie del modello 730 o unico;

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

I nuclei abitativi della Fondazione sono aperti al pubblico tutti i giorni dalle ore 10,00 alle ore 20,00  
Gli ospiti possono liberamente ricevere e intrattenere persone tutti i giorni negli spazi comunitari dalle ore 08,00 alle ore 20,00

In particolare si garantirà l'orario sopraindicato nei seguenti spazi comuni:

- sala bar;
- hall;
- soggiorni di nucleo;
- spazi comuni non soggetti a prescrizioni diverse;
- area verde esterna.

L'accesso alla camera da letto è vivamente sconsigliata durante i seguenti orari:

- prima delle ore 10.00;
- dalle ore 13.00 alle ore 15.00;
- dopo le 19.00.

Nonostante la dgr 7435/01 lasci ampio spazio di movimento all'interno di una RSA, le indicazioni sopraesposte si rendono necessarie, al fine di rispettare le esigenze di riposo degli ospiti durante le ore diurne, così come le necessità di lavoro del personale di servizio.

L'ingresso in struttura dalle ore 20.00 alle ore 8.00, soprattutto nelle ore notturne (23.00/6.00) è regolamentato e concordato con il Direttore Sanitario o con i medici di nucleo.

Agli Ospiti è consentito uscire tutti i giorni dalla RSA dalle ore 10.00 alle ore 20.00

Sono possibili uscite di più giorni per visite a parenti e vacanze che devono essere preventivamente concordate con la Direzione Sanitaria o con i medici di nucleo.

L'uscita con i parenti può avvenire tutti i giorni, previa compilazione di appropriato stampato, nel quale sarà indicato l'orario di ritorno in struttura, che comunque non deve superare le ore 20.00.

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

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

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

### ***Servizio Posta***

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



## **SERVIZI INTEGRATIVI**

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

La Casa di Riposo, al proprio interno, svolge opera di segretariato sociale a favore degli Ospiti e dei loro familiari. Ad esso possono accedervi anche gli ospiti del CDI e dei minialloggi protetti. E' costantemente in contatto con i Servizi Sociali del Comune di Pontevecchio e dei comuni limitrofi.

Orari: da lunedì a venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.00.

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

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

### ***Centro Diurno Anziani***

Presso la struttura esiste anche la possibilità di frequentare un centro diurno anziani per cinque posti, per il quale è previsto il pagamento del solo pasto giornaliero erogato.

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

Nei dieci minialloggi possono essere ospitate fino ad un massimo di 20 persone. I minialloggi protetti vengono gestiti per consentire a persone anziane, in condizioni di disagio sociale, di continuare una loro vita autonoma. Gli Ospiti dei minialloggi possono usufruire di tutti i servizi della Casa di Riposo.

### ***Servizio di fisioterapia per utenti esterni***

Il servizio funziona dalle ore 08.00 alle ore 20.00 nei giorni da lunedì a venerdì.

- *Unità operanti: n° 3 terapisti della riabilitazione.*

Le modalità di accesso al servizio di fisioterapia per gli utenti esterni sono le seguenti:

- tramite invio diretto del medico di base;
- tramite prescrizione specialistica (fisiatra, ortopedico) o di fine ricovero;

Per le prenotazioni telefonare al numero 030/9930449 oppure recarsi direttamente presso i locali della fisioterapia presenti nel seminterrato della struttura.

### ***Mensa per esterni e pasti a domicilio***

E' articolato in cinque diverse tipologie:

- a) Servizio presso la sala mensa, a beneficio di anziani del territorio comunale autorizzati dai servizi sociali del Comune;
- b) Servizio pasti a domicilio, a favore di 15/20 anziani del territorio comunale segnalati dai servizi sociali. I pasti vengono preparati presso la cucina in appositi contenitori termici e consegnati quotidianamente a domicilio da operatori dei servizi sociali;
- c) Servizio pasti "Centro Diurno Integrato" e "Centro Diurno Anziani": riguarda la somministrazione di 20/25 pasti, presso la sala mensa, a favore degli utenti del "Centro Diurno Integrato" e del "Centro Diurno Anziani";
- d) Servizio pasti a domicilio, a favore di 15/20 anziani del territorio comunale di Alfianello segnalati dai servizi sociali. I pasti vengono preparati presso la cucina in appositi contenitori termici e consegnati quotidianamente a domicilio da operatori dei servizi sociali;
- e) Servizio pasti "Croce Bianca": al bisogno pasti completi per i militi della Croce Bianca di Ponteviso.

### ***Locale polivalente***

Da alcuni anni viene consentito l'utilizzo gratuito del salone polivalente, realizzato nella zona ingresso, a favore di gruppi e di associazioni operanti sul territorio che non abbiano scopo di lucro o finalità politico-partitiche.

### ***Sale mortuarie***

I locali vengono destinati ad ospitare le salme di Ospiti defunti in attesa di esequie. Compatibilmente con le normative vigenti possono essere utilizzati gratuitamente anche da esterni.

### ***Bar***

Presso la struttura si può accedere liberamente al servizio bar, dato in gestione privata e regolamentato da apposita convenzione.

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

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

### ***Parco pubblico***

L'ampio spazio verde che circonda la Casa di Riposo è a disposizione degli Ospiti, dei visitatori ed anche dei cittadini.





## CONVENZIONI SERVIZI ESTERNI

### *Sede Croce Bianca*

Presso la struttura trova sede l'associazione di volontariato della Croce Bianca di Pontevico, che opera sul territorio comunale e nei paesi limitrofi per servizi di trasporto malati e 118.

### *Sede Medici di Medicina Generale*

Dal mese di ottobre 2012 i MMG sono stati trasferiti in una nuova Palazzina Sanitaria, sempre vicino alla sede della RSA.

### *Servizio prelievi*

Presso i locali della struttura è attivo anche un servizio di prelievi ematici, in collaborazione con l'ASST del Garda, aperto alla popolazione per quattro sedute settimanali.



### *Accesso agli atti*

La Fondazione ha approvato un apposito regolamento per il diritto di accesso ai documenti amministrativi e sanitari (pubblicato sul sito web e a disposizione in segreteria). In particolare in tale regolamento è previsto che l'accesso alle cartelle cliniche e alla documentazione sociosanitaria da parte di terzi è ammesso solo se il richiedente compri la sussistenza delle condizioni contemplate dall'art. 92 del D. Lgs. 196/03. Vengono poi identificati i soggetti legittimati alla richiesta di accesso: tali soggetti devono inoltrare specifica richiesta alla Responsabile Medico della Fondazione comprovando la loro legittimazione, al fine di ottenere il rilascio dei documenti sanitari. Si precisa che nella richiesta deve essere chiaramente specificata la modalità del ritiro. Nel caso in cui tale modalità non sia specificata si intende il ritiro diretto allo sportello del servizio aziendale interessato. Inoltre, deve essere specificato se necessita la copia semplice oppure autenticata. Per ottenere copia della documentazione sanitaria è richiesto il rimborso dei costi di riproduzione secondo le modalità che saranno periodicamente determinate dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione attualmente quantificati in Euro 20,00.

La copia verrà consegnata entro 30 giorni dalla data della richiesta.

### **Nota conclusiva**

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



**Fondazione “Giroldi Forcella Ugoni Onlus”**  
**VIA CAV. DI V. VENETO, 9/A**  
**25026 PONTEVICO (BS)**



# **CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA**

## **CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA**

### Introduzione

Gli strumenti e le modalità atte a tutelare i diritti delle persone assistite sono come di seguito specificate: gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché il loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può avvalersi.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- il principio “di solidarietà”, enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

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

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

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

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

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

<b>La persona ha il diritto</b>	<b>La società e le istituzioni hanno il dovere</b>
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l’individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie cadenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di “correggerle” e di “deriderle”, senza per questo venire meno all’obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell’ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell’ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l’anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l’ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all’anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.

Di vivere con chi desidera	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

## *La tutela dei diritti riconosciuti*

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

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

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

===== O ===== O ===== O ===== O ===== O =====

Carta dei Servizi approvata dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 21/03/2023.



**FONDAZIONE "GIROLDI FORCELLA-UGONI ONLUS"**  
**SEDE LEGALE: Via Cavalieri Di Vittorio Veneto, 9/A**  
**25026 PONTEVICO (BS)**

## **Allegato alla CARTA DEI SERVIZI**



# **QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE OSPITI ED OPERATORI**

N.B. SI COMUNICA CHE PRESSO I NUCLEI ABITATIVI E GLI UFFICI AMMINISTRATIVI DELLA FONDAZIONE, SONO A DISPOSIZIONE I RISULTATI DEI QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE PARENTI ED OSPITI E OPERATORI, SOMMINISTRATI ANNUALMENTE AL FINE DI AVERE UN GIUDIZIO IN MERITO ALLE PRESTAZIONI RESE DALLA STRUTTURA. LA RELAZIONE FINALE, COME I DATI STATISTICI POTRANNO ESSERE CONDIVISI ANCHE SINGOLARMENTE CON LA DIREZIONE GENERALE E SANITARIA.



# QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE ANNO 2023

---

Gentile Signora/e, la somministrazione del “Questionario di soddisfazione del servizio” oltre che essere per la nostra struttura un obbligo previsto dalla normativa vigente è un importante e valido strumento per il conseguimento di un continuo miglioramento del servizio offerto: per tale motivo chiediamo il Suo importante contributo collaborativo nella compilazione di seguito riportata.

Il questionario potrà essere compilato online, compilando direttamente il form inviato tramite mail oppure a mano su questa scheda, riconsegnandolo nell'apposita urna posta all'ingresso principale della RSA o tramite mail all'indirizzo [segreteria@forcellaugoni.it](mailto:segreteria@forcellaugoni.it) (eventualmente in questo unico caso non viene garantito l'anonimato nelle risposte) **entro il 02 aprile p.v.**

Per ogni domanda è possibile UNA SOLA RISPOSTA. Non rispondere nel caso non si ritenga di possedere le adeguate informazioni necessarie per dare una risposta coerente ai singoli quesiti. E' suggerita e molto gradita l'eventuale compilazione dell'ultima parte relativa alle note, osservazioni, specifiche e suggerimenti, che vorrete comunicarci.

Ringraziamo anticipatamente e rimaniamo a disposizione per ogni necessità in merito.

Il direttore

**DATI FACOLTATIVI del COMPILATORE:**

nome: \_\_\_\_\_

cognome: \_\_\_\_\_

ospite di riferimento: \_\_\_\_\_

**DATI OBBLIGATORI:**

OSPITE       FAMILIARE       AMM. di SOSTEGNO/TUTORE

UTENTE DEL SERVIZIO: R.S.A.       R.S.A. SOLLIEVO   
CENTRO DIURNO       MINI ALLOGGI

NUCLEO DI APPARTENENZA (SOLO X RSA E RSA SOLLIEVO): .....

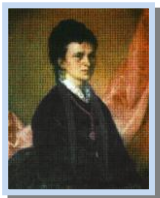
	insufficiente	scarso	buono	ottimo
	1	2	3	4
COME VALUTA NEL SUO COMPLESSO IL SERVIZIO EROGATO DI CUI LEI (O IL SUO FAMILIARE/ASSISTITO) E' UTENTE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



QUESITO	insufficiente	scarso	buono	ottimo
	1	2	3	4
Come valuta complessivamente l'assistenza medica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Come valuta complessivamente l'assistenza infermieristica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Come valuta complessivamente l'assistenza fornita dal personale ausiliario (ASA, OSS)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Come valuta complessivamente il servizio di fisioterapia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Come valuta complessivamente il servizio di animazione/educativo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Come valuta complessivamente il servizio amministrativo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Come valuta i servizi di parrucchiera ed estetista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Come valuta complessivamente l'attenzione nel rapporto "umano" e "morale" dell'assistenza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Come valuta le modalità di accesso e l'orario di visita della struttura	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Come valuta la comunicazione ed informazione tra l'ente e l'utenza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Come valuta la completezza delle informazioni ricevute al momento dell'ingresso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Come valuta la tutela della privacy all'interno della struttura	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Come valuta la camera dell'ospite in merito alla disponibilità degli arredi, attrezzature e spazi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Come valuta la camera dell'ospite in merito alla pulizia degli ambienti e degli arredi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Come valuta gli ambienti comuni della struttura in merito alla disponibilità di spazi, arredi e attrezzature	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Come valuta la pulizia degli ambienti comuni (saloni, sale polifunzionali, scale, corridoi ecc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Come valuta gli spazi esterni della struttura a sua disposizione (giardini, percorsi, ecc)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Come giudica nel suo insieme il servizio ristorazione:</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Come giudica la qualità dei pasti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Come giudica la quantità dei pasti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Come giudica la varietà del menù	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Come giudica la presentazione e la distribuzione dei pasti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Come giudica nel suo insieme il servizio lavanderia:</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Come giudica i tempi del ripristino della biancheria personale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Come giudica la qualità del lavaggio effettuato	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Come giudica il sistema di tracciabilità dei capi (etichettatura e successiva distribuzione dei capi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Suggerimenti e note:

A series of 25 horizontal dotted lines spanning the width of the page, intended for handwritten notes or responses.



**FONDAZIONE "GIROLDI FORCELLA-UGONI ONLUS"**  
**SEDE LEGALE: Via Cavalieri Di Vittorio Veneto,9/A**  
25026 PONTEVICO (BS )

## **Allegato alla CARTA DEI SERVIZI**



**Fondazione “Girolodi Forcella Ugoni Onlus”**

via Cav. di V. Veneto, 9/A

25026 Pontevico (Bs)

**RETTE DI RICOVERO 2023**

<b><u>CATEGORIE DI OSPITI</u></b>	<b>RETTA GIORNALIERA Euro</b>	<b><u>RETTA MENSILE</u> Euro</b>
SOLLIEVO	78,90	2.400,00

*(\*)N.B : Le rette sono applicate su 365 giorni annui*

E' possibile effettuare una prenotazione del posto letto impegnandosi a pagare i costi giornalieri delle rette. Al momento dell'ingresso è previsto il versamento di una cauzione pari ad € 1.500,00 da versare tramite bonifico bancario entro tre giorni dall'ingresso.

**Costi aggiuntivi**

PARRUCCHIERA	€ 15,00	Shampoo con piega
	€ 14,00	Taglio donna
	€ 10,00	Taglio uomo
	€ 40,00	Permanente (comprende taglio e piega)
	€ 35,00	Colore e piega



FONDAZIONE "GIROLDI FORCELLA-UGONI ONLUS"  
Via Cav. di V. Veneto, 9/A  
25026 PONTEVICO (BS)

## ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI

IL PERSONALE INCARICATO DI ACCOMPAGNARE GLI EVENTUALI OSPITI E I LORO FAMILIARI PER VISITE GUIDATE, ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA, RISULTA ESSERE IL SEGUENTE:

MILZANI	PAOLO	CORDINATORE INFERMIERISTICO;
CONTI	ELEONORA	REFERENTE CDI
BRICCHI	ELENA	IMPIEGATA;
MALIARDI	MICHELA	EDUCATRICE
FONTANAROSA	ROSA	ANIMATRICE
TAGLIANI	GIUSEPPE	RESPONSABILE SANITARIO.

PER VISITE SU APPUNTAMENTO, TELEFONARE AL SEGUENTE NUMERO  
030/9930449

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



**FONDAZIONE "GIROLDI FORCELLA-UGONI ONLUS"**  
**SEDE LEGALE: Via Cavalieri Di Vittorio Veneto, 9/A**  
**25026 PONTEVICO (BS)**

## **ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI**

### **MEMBRI DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE**

FERRARI CESARE	PRESIDENTE
GENNARI GIANANDREA	VICE PRESIDENTE
AGOSTI DANIELA	CONSIGLIERE
GRIFFINI MARA	CONSIGLIERE
RIPPA CLOTILDE	CONSIGLIERE

### **REVISORE DEI CONTI**

MORELLO GIOVANNI ELISBANO	REVISORE
---------------------------	----------

### **DIREZIONE**

SALVADORI ALESSANDRO	DIRETTORE GENERALE
TAGLIANI GIUSEPPE	RESPONSABILE SANITARIO



**Fondazione  
Girolodi Forcella Ugoni  
ONLUS  
R.S.A  
Pontevico-Brescia**

**SEGNALAZIONE DISFUNZIONI, RECLAMI  
E SUGGERIMENTI**

Mod. 5.14  
Vers. 3  
Del 07/01/15

Sig/ra \_\_\_\_\_

abitante a \_\_\_\_\_

Tel \_\_\_\_\_

Ospite presso la struttura  Familiare di ospite \_\_\_\_\_ degente  
presso la struttura

**Oggetto della segnalazione :**

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

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

**COMPILAZIONE DA PARTE DELL'ENTE**

Ricevuto in data \_\_\_\_\_ direttamente  telefonicamente  verbalmente

Ricevente (nome e cognome) \_\_\_\_\_

Medico  Caposala  Infermiere  Fisioterapista   
Amministrativo  Ausiliari  Altro

Si trasmette la segnalazione a :  
Presidente   
Direttore   
Responsabile Sanitario o medici   
CapoSala

Data \_\_\_\_\_

Incontro in data \_\_\_\_\_ risoluzione problema e/o disservizio \_\_\_\_\_

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

Firma leggibile

\_\_\_\_\_

# Menu' (esempio settimanale)



**ESTIVO** DA GIUGNO A OTTOBRE  
**ESEMPIO SETTIMANALE**



**LUNEDÌ    MARTEDÌ    MERCOLEDÌ    GIOVEDÌ    VENERDÌ    SABATO    DOMENICA**

**Pranzo**

Orzotto  
Scaloppine  
Contorno cotto

Pasta  
Legumi  
Contorno cotto

Riso  
Coscette di carne  
Patate  
Contorno crudo

Pasta  
Formaggio  
Contorno cotto

Pasta  
Pesce  
Contorno cotto

Risotto  
Carne  
Contorno cotto

Carne con polenta  
Contorno crudo

**Cena**

Crema di verdure  
Pizza  
Contorno cotto

Pastina all'uovo in  
brodo di carne  
Pesce con legumi  
Contorno cotto

Pancotto  
Uova  
Contorno cotto

Passato di verdure  
Pesce  
Contorno cotto

Crema di legumi  
Affettati e salumi misti  
Contorno cotto

Orzo in brodo  
Formaggio  
Contorno cotto

Tortellini  
Pesce  
Contorno cotto

Tutti i pasti vengono completati con pane e frutta fresca di stagione.

Le preparazioni gastronomiche potrebbero contenere tracce di: cereali contenenti glutine, crostacei, uova, pesci, arachidi, soia, latte e lattosio, frutta con guscio, semi di sesamo, sedano, senape e soia, anidride solforosa, lupini, molluschi e prodotti a base di tutti i precedenti (in presenza di certificati medici comprovanti intolleranze/allergie vengono formulate apposite diete).

\* Materia prima di base congelata e/o surgelata.

- Validato da: Dott.ssa Ines Duzioni